ROBERT2 / LOXYA EN TANT QUE SERVICE
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur depuis le 25/04/2022

ARTICLE 1 − CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute souscription au service « *Application Robert2 / Loxya en tant que service en ligne* » (ci-après « **Service Robert2 / Loxya** », tel que proposé par le prestataire du service (ci-après « **le Prestataire** » aux clients (ci-après « **le Client** ») sur le site internet https://robertmanager.org.

Les caractéristiques principales de l'application Robert2 / Loxya, ainsi que les différentes offres du Service Robert2 / Loxya sont présentées sur le site internet https://robertmanager.org.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et la souscription au Service Robert2 / Loxya est de la seule responsabilité du Client.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le site https://robertmanager.org/cgv et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la mise en œuvre de la procédure de commande du Service Robert2 / Loxya.

Sauf preuve contraire, les données qui sont enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Paul Maillardet
4, rue de l'église
04250 Reynier
France

Numéro SIRET : 504 250 291 00029
Numéro de TVA Intracommunautaire : FR 92 504250291
Adresse e-mail : contact@robert2.org
Téléphone : 09 80 33 96 60

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à la charge et relèvent de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 2 – PRIX

Le Service Robert2 / Loxya est fourni aux tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande et figurants sur la page https://robertmanager.org/pricing.
Les prix sont exprimés en Euros, hors taxe (HT).

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris les frais d'installation du Service Robert2 / Loxya.

Une facture est établie par le Prestataire, et remise au Client lors de la fourniture du Service Robert2 / Loxya commandé.

ARTICLE 3 – COMMANDES

Il appartient au Client de sélectionner une formule du Service Robert2 / Loxya qu'il désire commander sur la page https://robertmanager.org/pricing, puis d'agir selon les modalités suivantes :

Le Client choisit une formule ("Basique", "Pro", "Pro Premium", "Extra" ou "Extra Premium") ainsi qu'une période de facturation (chaque année, ou chaque mois). Puis, il utilise le formulaire d'inscription fourni pour passer commande. La dernière étape du formulaire propose au Client de payer directement en ligne, via la plateforme de paiement "Stripe". Le Prestataire peut ensuite lui demander des informations complémentaires utiles à la finalisation de la commande si besoin. Une fois le paiement reçu par le prestataire, le service est mis à disposition dans les 24 heures, et un e-mail est envoyé au Client, indiquant l'adresse internet (URL) de l'instance du Service Robert2 / Loxya nouvellement créée, ainsi que les identifiants pour s'y connecter en tant qu'« administrateur » de l'application.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Toute commande passée et payée constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire, d'une durée minimum qui dépend de la période de facturation choisie par le Client :

- 1 an pour la formule annuelle, renouvelable pour une même durée par tacite reconduction ;
- 1 mois pour la formule mensuelle, renouvelable pour une même durée par tacite reconduction ;

Aux termes de l'article L 215-1 du Code de la Consommation, reproduit ci-dessous :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le

contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

L'article L215-2 du Code de la consommation exclut l'application de l'art L215-1 aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement, à l'inverse l'article L215-3 du Code de la consommation, dispose que ces règles sont applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

L'article L241-3 du sanctionne le professionnel qui n'aurait pas procédé aux remboursements dans les conditions prévues à l'article L 215-1 du Code de la consommation »

ARTICLE 4 − CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix est payé, selon les modalités suivantes :

- paiement par carte bancaire sécurisé ou prélèvement SEPA, via le prestataire de paiement en ligne sécurisé « Stripe »
- ou paiement par virement bancaire SEPA dont les coordonnées sont communiquées par e-mail au Client si celui-ci en fait la demande
- ou paiement par chèque à envoyer à l'adresse du Prestataire

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité, au jour de la passation de la commande.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le site https://robertmanager.org.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture du Service Robert2 / Loxya commandé par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions indiquées ci-dessus.

ARTICLE 5 − PRESTATIONS

5.1 Description du service

Le Service Robert2 / Loxya fourni pour toute la durée de validité de la souscription, est composé de :

- **Formule « Basique » :** La mise à disposition d'une instance privée de l'application « Robert2 », logiciel de gestion de parc de matériel destiné à la location ou au prêt, dans sa dernière version stable disponible au moment de l'acceptation des présentes CGV. Cette instance est rendue accessible via une adresse web (URL) personnalisée, dans un sous-domaine de « *robertmanager.org* », qui sera défini par le client lors du passage de la commande.
- **Formule « Pro » :** Tout ce qui est inclus dans la formule « Basique », avec en plus la mise à jour régulière de cette application web, à chaque nouvelle version de l'application mise à disposition par la communauté open-source de l'application (versions correctives ou versions intégrant des nouvelles fonctionnalités).
- **Formule « Pro Premium » :** Offre similaire à l'offre « Pro », mais utilisant la variante « Premium » de l'application.
- **Formule « Extra » :** Tout ce qui est inclus dans la formule « Pro », avec en plus une aide personnalisée à distance, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30, par e-mail, téléphone, ou visioconférence, dans la limite de 5 heures par semaine. Au-delà de cette limite un contrat de support spécifique devra être conclu. En cas d'absence d'un conseiller par téléphone, une réponse est apportée dans les deux heures ouvrables suivant l'appel. L'aide personnalisée n'inclut pas les demandes de modification de l'application Robert2 / Loxya elle-même, qui devront être faites dans le cadre de la communauté open-source de l'application.
- **Formule « Extra Premium » :** Offre similaire à l'offre « Extra », mais utilisant la variante « Premium » de l'application.

5.2 Fourniture du service

Le Service Robert2 / Loxya commandé par le Client sera fourni selon les modalités suivantes :

Ledit Service Robert2 / Loxya est fourni dans un délai maximum de 24 heures (jour ouvrable), à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir le Service Robert2 / Loxya commandé par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Si le Service Robert2 / Loxya commandé n'a pas été fourni dans un délai de sept jours après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente du Service Robert2 / Loxya pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L 241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les trente jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Dans le cas où un contrat de personnalisation spécifique a été signé, ce délai de sept jours peut être substitué par le délai spécifié dans ledit contrat.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture du Service Robert2 / Loxya, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception du Service Robert2 / Loxya, celui-ci sera réputé conforme à la commande, en quantité et qualité.

5.3 Délai de rétractation

Le Client disposera d'un délai de quatorze jours à compter de la fourniture du Service Robert2 / Loxya pour émettre des réclamations auprès du Prestataire, par e-mail à l'adresse contact@robert2.org, avec tous les justificatifs y afférents.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

5.4 Disponibilité du service

Le Prestataire ne peut pas être tenu pour responsable des perturbations du Service Robert2 / Loxya dans le cas d'une interruption de la connexion à Internet du Client.

Si une interruption totale ou partielle du Service Robert2 / Loxya survient pendant plus de 24 heures, le Client pourra exiger un remboursement partiel du service dont le montant sera fixé au prorata de la durée de l'interruption.

ARTICLE 6 − DROIT DE RÉTRACTATION

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1. *De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4;*
2. *De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne sur la page https://robertmanager.org/contact, ou bien à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou e-mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du Service Robert2 / Loxya commandé est remboursé. Le prix des frais d'installation ne pourra pas être remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

ARTICLE 7 − RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIES

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation du Service Robert2 / Loxya commandé dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales.

Article L217-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1. *S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*
   - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
   - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2. *Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »*

Article L217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (e-mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) le service jugé défectueux dans les meilleurs délais.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le Service Robert2 / Loxya fourni par l'intermédiaire du site du Prestataire est conforme à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel le Service Robert2 / Loxya est fourni, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix du Service Robert2 / Loxya demandé, de vérifier.

Le Client s'engage à ne rechercher la responsabilité contractuelle du Prestataire qu'en cas de manquement grave et prouvé à l'une de ses obligations substantielles, en vue de la réparation d'un préjudice direct. En tout état de cause, le Prestataire ne sera en aucun cas responsable de tout préjudice indirect ou immatériel, quel qu'il soit, subi éventuellement par le Client, et notamment de tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfices, perte de données, même si le Prestataire a été informé de l'éventualité d'une telle perte ou d'un tel dommage.

Dans tous les cas, le Prestataire s'engage au remboursement du Service Robert2 / Loxya uniquement à hauteur du service effectivement payé par le Client, même en cas de préjudice indirect ou immatériel.

ARTICLE 8 − DONNÉES PERSONNELLES DU CLIENT

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente du Service Robert2 / Loxya et sa réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

8.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sont les suivantes :

- **Commande de Prestations :**
  Lors de la commande du Service Robert2 / Loxya par le Client : Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.
- **Paiement :**
  Dans le cadre du paiement des Prestations proposées sur le site https://robertmanager.org, des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client / utilisateur peuvent être collectées par un service tiers, comme Paypal ou Stripe. Se référer à ces services pour plus d'informations.

Le Client garantit que les données qu'il fournira au Prestataire sont justes et complètes. Il s'engage à informer le Prestataire immédiatement de tout changement les concernant, et de confirmer sous quinzaine au Prestataire l'exactitude des données si le Prestataire en fait la demande.

8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Client lui-même. Le Prestataire n'effectuera **aucun traitement** de ces données.

Les données à caractère personnelles du Client ne sont **pas** utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

8.3 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

8.4 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques et logicielles en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques sont aussi mises en œuvre par l'hébergeur des données.
L'hébergement des données est effectué par la société « OVH ». Les informations concernant la protection des données personnelles de la société « OVH » peuvent être consultées à l'adresse : https://www.ovh.com/fr/protection-donnees-personnelles.
Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir à 100 % la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

8.5 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, le Client dispose des droits suivants, en utilisant le formulaire de contact du site https://robertmanager.org pour en faire la demande :

- Il peut mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent,
- Il peut demander la suppression complète de son compte,
- Il peut exercer son droit d'accès pour connaître les données personnelles le concernant,
- Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peut demander la mise à jour des informations des informations,
- Il peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données,
- Il peut également solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire,
- Enfin, il peut s'opposer au traitement de ses données par le Prestataire.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par e-mail en utilisant le formulaire de contact du site https://robertmanager.org, ou bien par courrier au Prestataire, ou encore par e-mail à l'adresse contact@robert2.org.

Le Prestataire doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3, place de Fontenoy, 75007 PARIS, France) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs (« newsletter ») de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

ARTICLE 9 – DONNÉES SAISIES PAR LE CLIENT

9.1 Contenus et données appartenant au Client

Tout contenu créé sur l'instance de l'application Robert2 / Loxya du Client via le Service Robert2 / Loxya doit être clairement rattaché au Client.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit à la loi, à l'ordre public (violence, incitation à la haine raciale, fourniture de produits ou services strictement prohibés sur le territoire, telle la distribution/diffusion/mise à disposition d'images pédopornographiques etc.), aux bonnes mœurs et/ou aux droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, droit à la vie privée etc.). Le Client dégage le Prestataire de toute responsabilité à l'égard des tiers résultant du non-respect de ces engagements.

Le non-respect de ces engagements entraînera généralement la résiliation du Service Robert2 / Loxya, étant précisé que tout signalement d'un « contenu illicite » conformément à l'article 6 de la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) pourra conduire, tout de suite et dans un premier temps, à la suspension de l'accès au Service Robert2 / Loxya.

9.2 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques et logicielles en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques sont aussi mises en œuvre par l'hébergeur des données. L'hébergement des données est effectué par la société « OVH », dont les conditions générales peuvent être consultées à l'adresse : https://www.ovh.com/fr/protection-donnees-personnelles/securite.xml. Toutefois, le Prestataire informe le Client que la protection des données personnelles ne peut être totale dans un réseau ouvert tel que l'Internet. D'autres internautes peuvent être en mesure de perturber la sécurité du réseau et de contrôler certains échanges d'informations. Le Client est seul responsable des données transmises via Internet et enregistrées dans l'instance de l'application sur le Service Robert2 / Loxya.

Le Prestataire garantit que les mots de passe des utilisateurs du Service Robert2 / Loxya sont stockés de manière cryptée et qu'il n'a pas connaissance de ces mots de passe.

Le Client s'engage à tenir confidentiels les mots de passe en vue de l'accès au Service Robert2 / Loxya, et d'informer le Prestataire immédiatement dans l'hypothèse où il viendrait à apprendre qu'un tiers non-autorisé en a pris connaissance.

9.3 Intégrité des données

Dans le cadre de l'offre d'aide personnalisée au Client, celui-ci autorise le Prestataire à prendre connaissance des données enregistrées dans l'instance de l'application sur le Service Robert2 / Loxya, pour les besoins du processus d'aide personnalisée, et/ou à des fins purement techniques.

Le Prestataire n'est pas autorisé à altérer ni supprimer les données du Client sans l'approbation préalable de ce dernier, qui pourra en faire la demande expresse au Prestataire si besoin, dans le cadre de l'offre d'aide personnalisée fournie par le Prestataire dans les formules « Extra » et « Extra Premium » du Service Robert2 / Loxya (voir 5.1).

9.4 Sauvegarde des données

Le prestataire s'engage à effectuer des sauvegardes régulières des données du Client, chaque jour couvrant la période souscrite pour le Service Robert2 / Loxya. Le Client peut demander à tout moment au Prestataire de lui faire parvenir ces sauvegardes par voir électronique, ou bien de les détruire, ou encore de les utiliser afin de restaurer un état antérieur des données sauvegardées, en contactant le Prestataire via le formulaire de contact du site https://robertmanager.org, ou bien par e-mail à l'adresse contact@robert2.org.

ARTICLE 10 − DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 11 – LITIGES ET MÉDIATION

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est l'AME CONSO http://www.mediationconso-ame.com. Le formulaire de saisine du médiateur est disponible sur ledit site Internet, ou peut être demandé par courrier adressé à l'AME CONSO, 11, Place Dauphine, 75001 PARIS.

Conformément à au Règlement relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013, le Client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR.
Cette plateforme vise à faciliter le règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers entre Consommateurs et Professionnels de l'Union européenne.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 12 − DISPOSITIONS FINALES

Toute modification, tout complément ainsi que toute suppression partielle ou totale des présentes CGV nécessite un écrit, y compris la modification ou la suppression de l'exigence d'un écrit.

En vertu des présentes CGV, lorsqu'une information doit être transmise au Client, celle-ci est obligatoirement et uniquement envoyée par courrier électronique à l'adresse qu'il a communiquée au Prestataire.

Aucun autre moyen de communication ni aucune autre adresse électronique que celle enregistrée dans les données de contact ne peut être utilisé. Conformément à l’article 8.1 des présentes CGV le Client garantit que les données qu'il fournit au Prestataire sont justes et complètes.

Si une ou plusieurs de ces stipulations des présentes Conditions générales, des Conditions particulières, Directives, Annexes et/ou bons de commandes étaient nulles, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée. Autant que faire se peut, il sera fait application d'une stipulation de substitution la plus semblable possible à celle qui avait été rédigée par les parties. On raisonnera de même pour les stipulations incomplètes, en se référant, si besoin est, aux principes généraux d'interprétation des contrats et de bonne foi contractuelle.

Le Client, désigné en la personne de ……...,

représentant la société / association / institution ……,

certifie avoir pris connaissance des présentes CGV, le …… /…… /…… .

Signature du Client :

ANNEXE I

Formulaire de rétractation

Date : .....

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur https://robertmanager.org, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

Commande du (indiquer la date de la souscription) : .....

Nom du Client : .....……

Adresse du Client : .....……..

Signature du Client :