

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE INTERNET

[www.ekistea.fr](http://www.ekistea.fr)



## Article I. PRÉAMBULE

La société ISTEA CONSEIL, société par actions simplifiée au capital social de 2.000,00 Euros, dont le siège social est situé au 80 Chemin du Derontay, 01250 BOHAS-MEYRIAT-RIGNAT, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de BOURG-EN-BRESSE sous le numéro 847 501 335, (ci-après désigné le « Prestataire »), édite un site internet disponible à l'adresse [www.ekistea.fr](http://www.ekistea.fr) (ci-après désigné le « Site », tel que ce terme sera davantage décrit ci-après).

Ce Site permet à ses utilisateurs de prendre contact avec le Prestataire afin de s'inscrire aux différentes formations présentées le Site et de télécharger un dossier de pré-inscription auxdites formations, à compléter et à retourner au Prestataire (ci-après désigné le ou les « Service(s) ») que ces utilisateurs soient des entreprises ou des particuliers (ceux-ci étant indifféremment désignés les « Utilisateurs »), tels que chacun de ces termes seront davantage définis ci-après.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après désignées « CGU ») visent à définir les conditions d'utilisation du Site par ses Utilisateurs, et s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'utilisation du Site.

Toute visite sur le Site par un Utilisateur (tel que ce terme sera davantage décrit ci-après) implique nécessairement l'adhésion aux CGU, que l'Utilisateur peut consulter à tout moment en se rendant sur le Site.

### Contacts :

- Adresse électronique : [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)
- Numéro de téléphone : 06 27 32 33 39
- Le directeur de la publication et responsable de la rédaction est Madame Isabelle BARATIER

Hébergeur : La société O2Switch dont le siège social est situé 222 Boulevard Gustave-Flaubert - 63000 Clermont-Ferrand.

## Article II. DÉFINITIONS

Chacun des termes mentionnés ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« **Contenu(s)** » : désigne l'ensemble des contenus textuels et graphiques présents sur le Site ou le composant et notamment, sans que cette liste soit limitative, la structure et les pages du Site, le contenu éditorial, les textes, vidéos, animations, rubriques, dessins, illustrations, images ;

« **Contrat** » : désigne l'ensemble des documents contractuels tels que listés à l'Article 4.02 « **Opposabilité des CGV** » ci-dessous ;

« **Donnée(s)** » : Désigne l'ensemble des informations, textuelles ou non, destinées à être diffusées sur le Site et fournies par l'Utilisateur.

« **Donnée(s) à caractère personnel** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée), directement ou indirectement, par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (notamment son nom, son numéro de téléphone, son adresse électronique, sans que cette liste soit exhaustive) ;

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » : désignent l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à la création et à la gestion, de tous Contenus (en ce compris notamment, sans que cette liste soit exhaustive, chacun des éléments textuels, graphiques, sonores, photographiques, multimédia et ou audiovisuel) créé par le Prestataire, en ce compris la conception et l'intégration desdits Contenus sur quelques supports que ce soit.

« **Partie** » ou « **Parties** » : désigne, selon le contexte, individuellement ou collectivement, l'Utilisateur et/ ou le Prestataire ;

« **Service(s)** » : désigne tant l'ensemble des services que certains services pris à titre individuel, proposés à chaque Utilisateur par le Prestataire via le Site, et plus particulièrement la possibilité offerte à l'Utilisateur d'avoir accès au Site, de prendre connaissance de la ou des formation(s) qu'il peut réserver, de prendre contact avec le Prestataire ainsi que de télécharger un dossier de pré-inscriptions à une ou plusieurs formation(s) ;

« **Site** » : désigne le site en ligne sur le Web disponible à l'adresse [www.ekistea.fr](http://www.ekistea.fr), ou toute autre adresse qui pourrait s'y substituer ;

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne qui se rend sur le Site afin de bénéficier de la fourniture des Services proposés par le Prestataire.

## Article III. OBJET DES CGU

Les présentes CGU ont pour objet, durant toute leur durée de validité, de définir les conditions d'utilisation du Site par les Utilisateurs dans le cadre de la fourniture et de l'accès aux Services proposés par le Prestataire ;

## Article IV. MODALITÉS D'APPLICATION DES CGU

#### 4.01 Domaine d'application des CGU

Les présentes CGU sont rédigées en langue française. Elles précisent d'utilisation des Services par l'Utilisateur.

Les Services sont fournis par le Site sur le territoire français.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des pratiques commerciales mises en œuvre sur d'autres sites ou sociétés auxquels l'Utilisateur aurait accès depuis le Site par les liens hypertextes, logos, boutons, etc., situés sur le Site. Il appartient à l'Utilisateur de se référer aux conditions générales desdits sites ou sociétés avant de contracter avec ces services.

#### 4.02 Opposabilité des CGU

Les documents contractuels opposables aux Parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies qui n'ont qu'une valeur indicative, qui prévalent sur toutes éventuelles conditions d'achat de l'Utilisateur sont les suivants, par ordre de priorité décroissant :

- Les présentes CGU et leurs annexes ;
- En ce compris, notamment la Charte relative à la protection des données à caractère personnel soumise aux présentes CGU et validée concomitamment aux présentes.

Les CGU sont considérées comme lues et acceptées, sans restriction ni réserve, par l'Utilisateur.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes CGU dans leur intégralité et accepter les obligations auxquelles il est tenu.

Les présentes CGU remplacent tout accord ou document contractuel antérieur pouvant lier Le Prestataire et l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut en conserver une copie en imprimant les présentes CGU, lesquelles seront également disponibles à jour et en permanence à l'adresse [www.ekistea.fr](http://www.ekistea.fr).

#### 4.03 Modification des CGU

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGU en tant que de besoin, selon l'évolution technique du Site et des Services proposés, et de la législation, à sa seule discrétion.

L'utilisation du Site et des Services est toujours soumise à la version la plus récente des CGU postée sur le Site et accessible à l'Utilisateur au moment de cette utilisation.

Il appartient à l'Utilisateur de consulter aussi souvent que nécessaire les CGU. En tout état de cause, toute modification importante fera l'objet d'une notification par courriel à l'Utilisateur trente (30) jours au moins avant leur application effective.

Si toutefois l'Utilisateur souhaite, à la suite de la notification qui lui est faite, procéder à la résiliation du présent Contrat, il pourra le faire à tout moment.

Le Prestataire peut apporter également à tout moment des modifications et des améliorations au contenu éditorial. Toutes ces modifications et améliorations profiteront à l'Utilisateur. Toutes ces directives ou règles sont réputées incluses par référence dans les CGU.

Date de mise en ligne des présentes CGU : 03/05/22

Date de mise à jour des CGU : 03/05/22

#### CONDITIONS D'UTILISATION ET MODALITÉS D'ACCÈS AU SITE

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès au Site.

À ce titre, il appartient à l'Utilisateur de protéger ses équipements techniques, notamment contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion, le Prestataire ne pouvant en aucun cas en être tenu pour responsable.

L'Utilisateur demeure seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques nécessaires pour accéder aux Services du Site.

En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable si les fonctionnalités proposées s'avèrent incompatibles ou présentent des dysfonctionnements avec certains des logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'Utilisateur.

Par ailleurs, l'Utilisateur conserve à sa charge les frais de télécommunications lors de l'accès internet et liés à la durée d'utilisation du Site.

Toute utilisation du Site implique, par conséquent, qu'elle soit réalisée par une personne physique, en son nom propre, ayant la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir au minimum dix-huit (18) ans et/ou la majorité légale en vigueur dans son pays et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code civil, et le cas échéant, la possibilité de s'engager en qualité de représentant légal.

L'Utilisateur s'engage à ne communiquer que des informations exactes, actuelles et complètes dont il garantit en tout temps l'exactitude, la sincérité et la fiabilité et de mettre à jour lesdites informations afin d'en préserver l'exactitude, la pertinence et l'exhaustivité.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services si toute information fournie pendant le processus de Commande, ou par la suite, se révèle inexacte, obsolète ou incomplète.

## **Article V. CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES**

L'Utilisateur aura accès au Site afin de pouvoir, notamment :

- (i) Prendre connaissances en ligne des formations proposées par le Prestataire ;
- (ii) Prendre contact avec le Prestataire via le formulaire contact disponible sur le Site dans la rubrique « contact » en renseignant ses nom, prénom et adresse électronique, accompagnés de son message et, le cas échéant, l'objet de la demande, et ce afin d'obtenir des renseignements sur les formations
- (iii) Télécharger le formulaire de pré-inscriptions à une ou plusieurs formation(s) à retourner complété au Prestataire, accompagné des documents sollicités.

## **Article VI. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **6.01 Obligation générale de collaboration et d'information**

Chaque Partie s'engage à communiquer à l'autre Partie toute information utile ainsi que toute mise en garde sur les risques de toute nature, susceptibles d'affecter les Services.

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGU ou d'un avenant, chaque Partie s'engage à collaborer activement et régulièrement avec l'autre Partie, et tout tiers éventuellement désigné par l'une des Parties.

À ce titre, les Parties se fourniront mutuellement avec un délai raisonnable tous les documents ou éléments nécessaires à l'exécution des CGU qui sont demandés par écrit par l'une des Parties ou tout tiers désigné.

### **6.02 Garanties et obligations du Prestataire**

#### **(a) Garanties et obligations générales au titre des Services**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires pour la disponibilité des Services qu'ils fournissent. À ce titre, le Prestataire est uniquement tenu à une obligation de moyens, limitées au cadre des présentes.

En cas de difficulté, l'Utilisateur peut en informer le Prestataire par courriel adressé à l'adresse suivante : [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les diligences raisonnables afin de limiter les risques liés à une atteinte à la sécurité du Service (intrusions, piratages, virus). Dans la mesure où Internet est un réseau ouvert, et de ce fait, sensible à un certain nombre de risques, le Prestataire ne

saurait s'engager sur une garantie d'accès et de disponibilité de Service illimitée. L'Utilisateur déclare accepter ces risques.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures et moyens nécessaires pour préserver l'intégrité et la disponibilité des Données qui sont mis en ligne sur le Site.

Toutefois, le Prestataire se réserve la faculté de suspendre l'accès au Site lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'affecter le fonctionnement ou l'intégrité des Services le nécessite ou en cas de réalisation d'un cas de force majeure conformément aux présentes.

La suspension vaut pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée.

Dans le cas d'une intervention programmée, le Prestataire s'engage à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais par tout moyen à sa convenance, dès qu'ils auront connaissance des dates de cette intervention.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'une suspension inhérente à une intervention qu'elle soit programmée ou non, ne peut en aucun cas engager la responsabilité du Prestataire et n'ouvre droit à aucune indemnité.

#### **(b) Garanties et obligations de l'Utilisateur**

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services fournis par le Prestataire conformément à leur destination.

L'Utilisateur s'interdit toute action qui pourrait nuire à l'image du Site, du Prestataire, et/ou des signes distinctifs lui appartenant.

En tant que de besoin, l'Utilisateur reconnaît que le droit d'utiliser les Services est personnel. Il s'engage à faire un usage normal des Services et faire preuve de courtoisie dans les échanges par téléphone, ainsi que par tout autre moyen.

En tout état de cause, le Prestataire se réserve le droit de contrôler à tout moment le respect des CGU par l'Utilisateur et de mettre fin à l'autorisation d'utiliser les Services qui y sont proposés en cas de non-respect de l'une ou l'autre des stipulations des présentes CGU.

## **Article VII. RESPONSABILITÉ DES PARTIES**

### **7.01 Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire est responsable, dans le cadre d'une simple obligation de moyens, en cas de manquement aux obligations qui lui incombent en application des présentes.

Le Prestataire, en sa qualité de Prestataire technique au sens de la Loi pour la Confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 (LCEN), notamment en sa qualité d'hébergeur des Données

figurant sur le Site et fournies par l'Utilisateur, ne pourra voir sa responsabilité engagée que sur le fondement de l'article 6-1-5 de ladite loi.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas d'utilisation des Services non conforme aux stipulations des présentes CGU ou en cas d'erreurs, manquements ou retards trouvant leur origine dans une faute ou un manquement de l'Utilisateur.

En tout état de cause, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages indirects et/ou connexes, tels que, et sans que cette énumération soit exhaustive : perte d'exploitation et autres préjudices commerciaux, d'image ou moraux, trouvant leur origine et ou étant la conséquence des présentes.

Afin d'éviter toute réclamation tardive, et notamment pour permettre au Prestataire de préserver les éléments de preuve, l'Utilisateur devra notifier au Prestataire qu'il entend mettre en œuvre sa responsabilité.

Cette notification devra, à peine de forclusion, indiquer de manière précise les erreurs, manquements ou retards constatés et devra être adressée au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la survenance de l'évènement susceptible d'engager la responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, telle que prévue dans le cadre des présentes.

#### **7.02 Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est responsable en cas de manquement aux obligations qui lui incombent en application des présentes.

L'Utilisateur est responsable du respect de la réglementation applicable relative aux Données qu'il met en ligne sur le Site.

L'Utilisateur s'engage à indemniser le Prestataire en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts dont le Prestataire ferait l'objet à la suite du non-respect des présentes stipulations.

L'Utilisateur garantit le Prestataire contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits à la suite de l'utilisation des Services faite par l'Utilisateur ou à la suite de mesures prises par le Prestataire pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par la victime.

#### **Article VIII. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Il est expressément convenu entre les Parties que l'ensemble des Services fournis par le Site reste la propriété du Prestataire.

Le Prestataire est titulaire des Droits de propriété intellectuelle afférents aux Services, notamment relatifs à la plateforme logicielle, les fonctionnalités et l'ensemble des Contenus du Site.

Les présentes CGU n'opèrent aucun transfert de propriété à l'Utilisateur qui s'interdit d'y porter atteinte de quelque façon que ce soit.

L'Utilisateur ne bénéficie que d'une simple licence d'utilisation des Services, à titre non exclusif, personnelle et incessible, sur le monde entier, et pour toute la durée de la souscription aux Services.

En conséquence, l'Utilisateur ne pourra, à aucun moment, distribuer, licencier, exploiter de quelque manière que ce soit, les Services, les Droits de propriété intellectuelle, les Contenus et/ou Données ainsi que tout éléments qui y sont attachés.

La violation des termes des présentes pourra entraîner, à la discrétion du Prestataire la résiliation du Contrat et/ou le refus du Prestataire de tout usage supplémentaire par l'Utilisateur, sans préjudice de son droit à poursuivre judiciairement l'Utilisateur en contrefaçon pour la violation de ses droits de propriété intellectuelle.

#### **Article IX. FORCE MAJEURE**

Les cas de force majeure suspendent les obligations des Parties. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, lock-out, émeute, trouble civil, insurrection, guerre, intempérie, épidémie, pandémie (ex : COVID-19) blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur ou du réseau électrique ou du Serveur, blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de télécommunications filaires ou hertziens, toute remise en cause des fondements mathématiques régissant la théorie des algorithmes cryptographiques, utilisés pour les infrastructures à clé publique et tout autre cas indépendant de la volonté du Prestataire, empêchant l'exécution normale du présent Contrat.

En outre, les Parties conviennent que la force majeure est définie comme tout événement en dehors du contrôle du Prestataire et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir et dont elle n'aurait pallié les conséquences autrement qu'en engageant des dépenses hors de proportion avec les rémunérations qu'elle reçoit.

## **Article X. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Le traitement et la collecte des Données personnelles et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution des Services, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Une information complète de la collecte, du traitement opéré, des obligations du Prestataire comme des droits de l'Utilisateur fait l'objet d'un acte indépendant intitulé « *Charte relative à la protection des données à caractère personnel* » annexé aux présentes en **Annexe I**, dont l'Utilisateur atteste avoir pris connaissance, avant de l'avoir signé conjointement à la signature des présentes.

## **Article XI. ASSURANCE**

Le Prestataire déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels causés à l'Utilisateur ou à un tiers, dans le cadre de l'exécution des présentes.

## **Article XII. STIPULATIONS GÉNÉRALES**

### **12.01 Renonciation**

Toute tolérance ou renonciation de la part de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements ou obligations prévus aux présentes CGU, quelles qu'en soit la date, la fréquence ou la durée, ne saurait, en l'absence d'accord écrit à cet effet, valoir modification des CGU, générer ou faire obstacle à un droit quelconque.

### **12.02 Permanence des CGU**

La nullité d'une clause quelconque des présentes n'affecte pas la validité des autres clauses, les présentes CGU se poursuivent en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des CGU impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

### **12.03 Intitulé des clauses**

Les intitulés portés en tête de chaque article ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

### **12.04 Intégralité de l'accord des Parties**

Les Parties reconnaissent que les présentes CGU et ses avenants éventuels constituent l'intégralité des accords entre elles en ce qui concerne la réalisation de l'objet des présentes et remplacent tous accords et propositions antérieurs ayant le même objet, quelle qu'en soit la forme.

### **12.05 Convention de preuve**

En application des dispositions des articles 1366 du Code civil, les informations délivrées par le Prestataire font foi entre les Parties.

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Prestataire et l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre du présent Contrat, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les Parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article. Le Prestataire et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige les adresses e-mails, les courriers électroniques échangés et les SMS sont admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent de sorte à faire foi par priorité sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par l'autre Partie.

Le Prestataire et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Données issues de tout enregistrement informatique du Prestataire constituent la preuve de l'acceptation des présentes CGU, de la preuve de l'acceptation par voie électronique de toute offre et de Services, de la matérialité des prestations utilisées par l'Utilisateur au moyen de services à distance utilisés à savoir Internet, téléphone, SMS et courrier.

Le Prestataire et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige, la portée de ces documents et informations est celle accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

### **12.06 Loi applicable - Tribunal compétent**

LES PRESENTES CGU SONT SOUMISES A LA LOI FRANÇAISE.

Le Prestataire comme l'Utilisateur acceptent de soumettre les litiges nés de leur relation commerciale à la compétence des juridictions françaises.

Pour tout litige ou contentieux relatifs à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution et l'extinction des présentes CGU, une solution amiable avant toute action au niveau juridique sera envisagée dans un premier temps.

À défaut, et en tout état de cause, dans l'hypothèse où l'Utilisateur serait un commerçant, il est convenu que tous différends relatifs à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution et l'extinction du présent Contrat que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, seront soumis, au Tribunal de Commerce de Bourg-en-Bresse, auquel les Parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause par accord exprès des Parties s'applique

également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quelle que soit la nationalité de l'Utilisateur.

Si l'Utilisateur est un consommateur, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Prestataire a mis en place un dispositif de médiation de la consommation, dans le cadre des litiges qui pourraient naître de l'exécution des présentes.

Préalablement, le consommateur devra informer le Prestataire de sa réclamation par tous moyens écrits à sa convenance, conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation et informer le Prestataire des motifs du litige. Si, dans un délai de deux mois, aucune solution n'a pu être trouvée entre les Parties, la tentative de résolution du conflit sera considérée comme ayant échoué.

Conformément à l'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation, dans un délai d'un (1) an, auprès du l'ANM CONSO, (ci-après désigné le « **Médiateur** »).

Pour soumettre un litige au Médiateur, le consommateur peut :

- Remplir le formulaire sur le site internet du Médiateur (i) : [www.anm-conso.com/](http://www.anm-conso.com/)
- Ou écrire au Médiateur (ii) par voie postale par lettre recommandée avec accusé de réception au 2 RUE DE COLMAR, 94300 VINCENNES
- Ou (iii) envoyer sa demande par courriel à l'adresse suivante : <https://www.anm-conso.com/site/contact>.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le Médiateur, la demande du consommateur doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, courriel et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets du Prestataire, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès du Prestataire.

Le Prestataire comme l'Utilisateur acceptent de soumettre les litiges nés de leur relation commerciale à la compétence des juridictions françaises.