

Conditions générales de service

Table des matières

TITRE I.	Dispositions préliminaires	4
Article 1.	Préambule	4
Article 2.	Définitions	4
Article 3.	Objet des CGS	6
Article 4.	Hierarchie des documents	6
Article 5.	Acceptation des CGS, du(des) Règlement(s) et des Conditions tarifaires	6
Article 6.	Modification des CGS, du(des) Règlement(s), et des Conditions tarifaires	7
Article 7.	Responsabilité du Centre et de l'Utilisateur	7
TITRE II.	Conditions d'accès aux Services	11
Article 8.	Prérequis	11
Article 9.	Création du Compte	11
Article 10.	Identifiant et mot de passe	11
Article 11.	Capacité de l'Utilisateur	12
Article 12.	Suspension et suppression du Compte	12
TITRE III.	Utilisation des Services	14
Article 13.	Communications et Notifications	14
Article 14.	Exequatur et homologation	14
Article 15.	Droit de rétractation	15
TITRE IV.	Conditions de paiement	16
Article 16.	Prix des Services	16
Article 17.	Modalités de paiement	16
TITRE V.	Données personnelles	18
Article 18.	Identification	18
Article 19.	Collecte et traitement des données	18
Article 20.	Droit d'accès aux données	18
Article 21.	Prestataires tiers	19
Article 22.	Sécurité des données	20

Article 23.	Confidentialité et divulgation des données	20
Article 24.	Propriété intellectuelle	21
TITRE VI.	Dispositions diverses	22
Article 25.	Service client et médiateur de la consommation	22
Article 26.	Résolution des différends	22
Article 27.	Droit applicable	23
Article 28.	Nullité d'une clause	23
Article 29.	Non-renonciation	23
Article 30.	Contact	23
Annexe	Formulaire de rétractation	24

TITRE I. Dispositions préliminaires

Article 1. Préambule

1. Le centre d'arbitrage et/ou de médiation madecision.com propose des services de résolution des désaccords par voie d'arbitrage et/ou de médiation en ligne conformément au(x) règlement(s) d'arbitrage et/ou de médiation, accessible(s) à(aux) l'adresse(s) suivante(s) : www.madecision.com.
2. A ce titre, il met à la disposition des intervenants une procédure arbitrale et/ou de médiation via la plateforme d'arbitrage et/ou de médiation madecision.com, accessible à l'adresse suivante www.madecision.com.
3. Le présent document encadre l'utilisation et l'exécution du service d'administration des désaccords sur la plateforme.

Article 2. Définitions

1. **Accord de Médiation** : accord écrit par lequel des personnes conviennent de soumettre leur Désaccord à la Médiation, avant ou après la survenance de ce Désaccord. Les Parties doivent conclure un Accord de Médiation via une demande déposée sur la Plateforme, à l'adresse suivante www.madecision.com.
2. **Arbitrage** : mode alternatif et conventionnel de résolution des Désaccords par lequel les Parties soumettent à un Arbitre leur Désaccord, conformément au Règlement d'Arbitrage en vigueur, préalablement porté à la connaissance des Parties et accessible à l'adresse suivante : www.madecision.com.
3. **Arbitre** : personne physique qui a accepté sa désignation par les Parties en signant une déclaration d'indépendance et d'impartialité et qui est chargée d'instruire et de trancher un Désaccord conformément au Règlement d'Arbitrage en vigueur.
4. **Centre** : madecision.com, SAS au capital de 40 000 Euros, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 851 523 902, dont le siège social est situé 45, quai des Grands Augustins 75006 PARIS, fournissant les Services.
5. **Compte** : accès personnel et sécurisé sur la Plateforme, attribué à tout Utilisateur.
6. **Conditions générales de Service, ou CGS** : le présent document et son ou ses annexe(s).
7. **Conditions tarifaires** : grille accessible en ligne ou document mentionnant le prix des Services proposés par le Centre, en vigueur et préalablement porté à la connaissance de l'Utilisateur.

8. **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
9. **Constat de carence** : document écrit et signé par le Médiateur, constatant l'absence d'accord entre les Parties et mettant ainsi fin à la procédure de Médiation.
10. **Convention d'Arbitrage** : accord écrit par lequel des personnes conviennent de soumettre leur Désaccord à l'Arbitrage, avant ou après la survenance de ce Désaccord. Les Parties doivent conclure une Convention d'Arbitrage conforme au Règlement d'arbitrage et aux Conditions générales d'utilisation de la plateforme, à l'adresse suivante www.madecision.com.
11. **Désaccord** : divergence entre les Parties soumise au Centre en application du Règlement d'Arbitrage et/ou de Médiation en vigueur.
12. **Médiateur** : personne physique désignée et chargée par les Parties de les aider à régler leur Désaccord, en application du présent Règlement de Médiation en vigueur.
13. **Notification** : communication par laquelle toute information relative au Désaccord est portée à la connaissance d'un Utilisateur.
14. **Partie(s)** : les personnes ayant conclu un Accord de Médiation ou une Convention d'Arbitrage ou ayant soumis leur Désaccord sur la Plateforme.
15. **Plateforme** : environnement numérique mis à la disposition par le Centre, sur lequel les Parties soumettent une proposition de cas, concluent un Accord de Médiation ou une Convention d'Arbitrage et sur lequel se déroule la procédure d'Arbitrage ou de Médiation, accessible à l'adresse suivante www.madecision.com ou via tout au logiciel collaboratif mis à disposition par le Centre, via un accès sécurisé.
16. **Professionnel** : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
17. **Protocole transactionnel** : acte écrit formalisant l'accord des Parties résolvant le Désaccord qui les oppose, et pouvant, à la demande des Parties, faire l'objet d'une homologation par le juge compétent aux fins d'exécution forcée.
18. **Règlement d'Arbitrage** : ensemble de règles organisant le déroulement de la procédure d'Arbitrage sur la Plateforme, en vigueur et préalablement porté à la connaissance de l'Utilisateur.
19. **Règlement de Médiation** : ensemble de règles organisant le déroulement de la procédure de Médiation sur la Plateforme, en vigueur et préalablement porté à la connaissance de l'Utilisateur.

20. **Sentence** : décision arbitrale de l'Arbitre qui tranche de façon définitive tout ou partie du Désaccord, ou qui constate le désistement de l'instance, et/ou la renonciation à tout ou partie des demandes des Parties à l'Arbitrage, et/ou le règlement amiable du Désaccord.
21. **Service(s)** : service de résolution de Désaccord par Arbitrage et/ou Médiation, dont les prix sont indiqués dans les Conditions tarifaires en vigueur, ainsi que divers services d'assistance proposés par le Centre visant à assurer le bon déroulement des procédures, dont les prix sont fournis sur devis.
22. **Utilisateur(s)** : toute personne utilisant les services, en qualité de Partie, d'Arbitre, ou de Médiateur, qu'elle ait la qualité de Consommateur ou de Professionnel.

Article 3. Objet des CGS

Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services et les droits et obligations des Utilisateurs.

Article 4. Hiérarchie des documents

1. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :
 - La Convention d'Arbitrage ou de Médiation
 - Le Règlement d'Arbitrage et le Règlement de Médiation ;
 - Les présentes Conditions générales de service ;
 - Les Conditions tarifaires.
2. En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations contenues dans le document de rang supérieur prévaudront. En cas de contradiction entre les termes d'un document de même rang, les derniers documents en date prévaudront.

Article 5. Acceptation des CGS, du(des) Règlement(s) et des Conditions tarifaires

1. L'utilisateur est invité à accepter sans réserve les CGS.
2. L'acceptation des documents précités n'emporte pas l'obligation pour l'Utilisateur de soumettre tous ses futurs désaccords sur la Plateforme ; l'Utilisateur conserve pour chaque futur désaccord, la possibilité d'avoir ou non recours à la Plateforme d'Arbitrage et/ou de Médiation.

Article 6. Modification des CGS, du(des) Règlement(s), et des Conditions tarifaires

1. Les CGS, le Règlement d'Arbitrage et/ou de Médiation et les Conditions tarifaires sont amenés à évoluer.
2. Lorsque les Parties concluent un Accord de Médiation ou une Convention d'Arbitrage sur la Plateforme, la version des documents en vigueur au moment de la première signature par une Partie de l'Accord de Médiation ou de la Convention d'Arbitrage s'applique à la procédure d'Arbitrage/de Médiation.
3. Lorsque les Parties n'ont pas accepté la même version des CGS, du Règlement d'Arbitrage et/ou de Médiation et des Conditions tarifaires, le Centre n'est pas saisi et les frais engagés sont alors remboursés aux Parties.
4. Les CGS et/ou le Règlement et/ou les Conditions tarifaires modifié(e)s seront accessibles sur la page web permettant d'accéder à la Plateforme, à l'adresse suivante : www.madecision.com.

Article 7. Responsabilité du Centre et de l'Utilisateur

1. L'Utilisateur est seul responsable des actions, des écrits et de toute utilisation faite de son Compte, sauf dans l'hypothèse où un dysfonctionnement relèverait de la responsabilité du Centre, et sauf pour celui-ci à pouvoir établir que l'origine provient d'une défaillance de l'un de ses prestataires ou fournisseurs. Il est en particulier responsable de la confidentialité des informations d'accès à son Compte, ainsi que des activités menées depuis celui-ci.
2. L'Utilisateur consent à fournir de façon honnête et de bonne foi, durant toute l'utilisation des Services, les informations dont il dispose au jour où il les fournit. L'Utilisateur reconnaît que tout renseignement erroné sera susceptible d'entraîner un retard dans le déroulement des Services.
3. L'Utilisateur garantit au Centre que toutes les informations, documents et données qu'il transmet ne contreviennent pas aux droits de tiers et garantit le Centre de tout recours à ce titre. L'Utilisateur s'engage à ne prendre aucun engagement pour un tiers sans autorisation.
4. L'Utilisateur et le Centre s'engagent à n'entraver d'aucune manière l'exécution du Service ou le bon fonctionnement de la Plateforme.

5. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser les Services en violation de toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur, de tout acte juridique et toutes autres règles ayants force de loi, ou encore à des fins abusives ou de façon déloyale, peu important que cette violation soit intentionnelle ou non. Les contenus, documents, informations et données fournis par l'Utilisateur ne doivent pas être contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux stipulations des présentes CGS, du Règlement d'Arbitrage et/ou du Règlement de Médiation.
6. L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et du digital. Ainsi, l'Utilisateur reconnaît que :
 - La Plateforme est susceptible d'être totalement ou partiellement indisponible du fait de dysfonctionnements de la connexion Internet ;
 - L'accès à la Plateforme peut s'avérer impossible à certaines heures de la journée du fait d'une saturation liée à sa fréquentation ;
 - Les délais de téléchargement ou l'accessibilité aux données sont susceptibles d'influer sur les délais d'exécution des Services ;
 - Le Centre se réserve le droit de suspendre à tout moment temporairement les Services pour l'installation des mises à jour, la maintenance technique, l'actualisation ou toute autre intervention assurant le bon déroulement et fonctionnement des Services et de la Plateforme.
7. Toutefois et en cas d'indisponibilité des Services, soit du site www.madecision.com, soit de la plateforme collaborative mise à disposition pour l'Arbitrage ou la Médiation, quelles qu'en soient l'origine et la provenance, le Centre s'assure de la bonne préservation des droits des Parties en relation avec le processus de conclusion d'un Accord de Médiation et/ou d'une Convention d'Arbitrage et les procédures d'Arbitrage et/ou de Médiation en cours, ainsi que du maintien de l'équité entre les Parties.
8. Les Utilisateurs sont invités à signaler tout dysfonctionnement auprès du service client du Centre, à l'adresse suivante : contact@madecision.com. Le Centre fera ses meilleurs efforts afin de remédier à un dysfonctionnement dans les meilleurs délais.
9. L'Utilisateur reconnaît que la responsabilité du Centre ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Pour tout retard pris dans le traitement de la procédure d'Arbitrage et/ou de Médiation du fait d'un défaut de paiement imputable à l'une ou l'autre des Parties, dans les conditions prévues aux présentes CGS ;
- En cas de défaut dans l'exécution du service d'exequatur et/ou d'homologation, dans la mesure où ce défaut serait exclusivement imputable à l'avocat mandaté par le Centre ;
- En cas de défaut dans l'exécution d'une expertise arbitrale, dans la mesure où ce défaut serait exclusivement imputable à l'expert mandaté ;
- En cas d'utilisation de la Plateforme et de l'outil collaboratif par l'Utilisateur à des fins autres que celles prévues par les présentes CGS et/ou par le Règlement d'Arbitrage et/ou par le Règlement de Médiation et en cas d'exploitation illicite de ceux-ci ;
- Pour défaut d'exécution des Services du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, en ce compris les fournisseurs ou prestataires du Centre ;
- En cas d'utilisation illicite des données par un Arbitre, un Médiateur, une Partie ou un tiers non imputable au Centre. Il appartiendra à la victime d'engager les actions appropriées à l'encontre de l'auteur de l'utilisation illicite sous réserve que l'utilisation illicite ne soit pas imputable au Centre ;
- Pour le contenu de tout site internet vers lequel des liens hypertextes la Plateforme renvoient, le Centre n'agissant, au titre de ces liens hypertextes, qu'en qualité d'hébergeur de contenu ;
- En cas de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence française.

Sauf dispositions impératives contraires, le Centre ne saurait en aucun cas être responsable vis-à-vis de l'Utilisateur Professionnel pour (i) tout type de dommages, pertes, coûts ou frais de nature spéciale, accessoire, indirecte, consécutive, punitive ou pénale, ni pour (ii) des pertes de bénéfices, pertes d'activités, pertes de contrat, pertes de jouissance, pertes de réputation ou pertes, ou dommage à, des données, et ce, alors même que le Centre a ou aurait dû avoir connaissance de l'éventualité d'un tel dommage.

Sauf dispositions impératives contraires, la responsabilité totale du Centre vis-à-vis du Professionnel pour tout type de réclamations (notamment, toute forme d'indemnisation) engagées en application du ou en relation avec les présentes CGS qu'elle soit de nature légale, contractuelle, délictuelle, quasi-délictuelle ou autre ne pourra excéder le plafond d'indemnisation prévu par la police d'assurance souscrite par le Centre. Aucune indemnisation ne sera due par le Centre au Professionnel au-delà du plafond de responsabilité.

10. Le Centre atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès de la compagnie MMA, pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle.

TITRE II. Conditions d'accès aux Services

Article 8. Prérequis

1. L'Utilisateur reconnaît que les conditions techniques minimales suivantes sont requises pour utiliser les Services :
 - L'Utilisateur doit disposer d'un accès Internet et d'un navigateur Internet compatible : Chrome, Firefox, Opéra, Internet Explorer 11 ou Edge ou Safari pour MacOS. L'Utilisateur est invité à mettre à jour son navigateur de manière régulière ;
 - Pour utiliser la visioconférence conformément au Règlement d'Arbitrage et/ou au Règlement de Médiation, l'Utilisateur est informé qu'il doit disposer d'un ordinateur connecté à ou incorporant une webcam et un micro. Afin de garantir le bon déroulement de la visioconférence, l'Utilisateur est par ailleurs invité à tester au préalable son matériel sur la Plateforme.
2. Pour débiter une procédure d'Arbitrage et/ou de Médiation, les Utilisateurs doivent disposer d'un Accord de Médiation ou d'une Convention d'Arbitrage par lequel (laquelle) ils conviennent de soumettre leur Désaccord à l'Arbitrage ou à la Médiation du Centre. Les Utilisateurs doivent conclure cet Accord de Médiation et/ou cette Convention d'Arbitrage en ligne, par l'intermédiaire de la Plateforme ou de l'outil collaboratif mis à disposition.
3. Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer des conditions d'accès à Internet et des tarifs applicables auprès de son opérateur, étant entendu que les coûts des services de navigation Internet nécessaires pour l'accès à la Plateforme – que ce soit le matériel ou l'abonnement Internet – restent à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Article 9. Création du Compte

L'accès aux Services n'est pas subordonné à la création d'un Compte sur la Plateforme.

Article 10. Identifiant et mot de passe

1. L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations fournies pour les besoins de son accès aux Services et outils collaboratifs et préserve la confidentialité de ses identifiant et mot de passe qui sont strictement personnels.

2. L'Utilisateur est responsable de l'usage fait de son accès, notamment en cas de perte, oubli, révélation à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe et ce jusqu'à l'éventuelle suspension de cet accès.
3. L'Utilisateur s'engage à avertir immédiatement le Centre et à modifier son mot de passe sans délai en cas d'utilisation frauduleuse de son accès. Le cas échéant, il peut demander la suspension de son accès dans les conditions prévues dans des présentes CGS.
4. Toute modification relative à l'identifiant et/ou au mot de passe s'effectue directement sur la Plateforme ou l'outil collaboratif.

Article 11. Capacité de l'Utilisateur

Lorsque l'Utilisateur s'engage et souscrit au Service, il déclare avoir la capacité d'ester en justice. Il en va de même tout au long de l'utilisation des Services.

Article 12. Suspension et suppression du Compte

1. L'Utilisateur peut demander la suspension ou la suppression de son accès à tout moment, sous réserve qu'il ne soit pas engagé dans une procédure d'Arbitrage, en application du Règlement d'Arbitrage.
2. A ce titre, l'Utilisateur peut demander la suspension ou la suppression de son accès, sous réserve :
 - si le défendeur est un Consommateur, qu'il n'ait pas déposé sa réponse ;
 - si le défendeur est un Professionnel, que le demandeur n'ait pas déposé la requête d'Arbitrage.
3. Lorsque l'Utilisateur est Partie à une procédure de Médiation en cours, il reconnaît que la demande de suspension ou de suppression de son accès entraînera, de façon automatique, la fin de celle-ci. Le Médiateur rendra donc, le cas échéant, un Constat de non-accord, conformément au Règlement de Médiation.
4. Si l'Utilisateur conclut un Accord de Médiation ou une Convention d'Arbitrage sur la Plateforme, il reconnaît que la demande de suspension ou de suppression de son accès entraînera, de façon automatique, l'abandon de ce processus de conclusion d'Accord de Médiation ou de Convention d'Arbitrage en ligne.

5. Si l'Utilisateur a conclu un Accord de Médiation ou une Convention d'Arbitrage valable, et que la procédure de Médiation ou d'Arbitrage n'a pas encore commencé, il reconnaît que cet Accord ou cette Convention continue à produire ses effets, malgré toute demande de suspension ou de suppression d'accès.
6. L'Utilisateur demande par écrit la suspension ou la suppression de son Compte par un email envoyé à l'adresse suivante : contact@madecision.com. Cette demande indiquera la dernière adresse email ayant servi à l'utilisation des Services.
7. A compter de la réception de la demande, le Centre s'engage à suspendre ou à supprimer le Compte dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours suivants la demande de suspension ou de suppression. Pendant ce délai, l'Utilisateur demeurera tenu par les CGS, le Règlement de Médiation, le Règlement d'Arbitrage et les Conditions tarifaires.
8. Sous réserve de l'application de l'alinéa premier, le Centre se réserve le droit de suspendre un accès si une information donnée est incorrecte, non à jour, ou incomplète et porte atteinte au bon déroulement des Services, ou si l'utilisation de la Plateforme ou des Services par l'Utilisateur viole les lois applicables, les CGS, le Règlement de Médiation et/ou le Règlement d'Arbitrage, ou porte atteinte au bon fonctionnement de la Plateforme et/ou des Services.
9. L'Utilisateur aura la possibilité de s'expliquer par email dans les quinze (15) jours suivant la suspension de son accès par le Centre à l'adresse suivante : contact@madecision.com. Si le(s) manquement(s) ayant entraîné la suspension de l'accès et/ou les motifs invoqués ne sont pas de nature à justifier le(s) manquement(s) relevé(s), le Centre procédera à la suppression de l'accès.
10. Sous réserve de l'alinéa précédent, le Centre se réserve le droit de supprimer un accès moyennant un préavis d'un (1) mois.
11. Pour chaque cas terminé, l'accès aux Utilisateurs est maintenu pour une durée minimale de 6 (six) mois, au-delà de laquelle le Centre pourra, sans préavis, fermer les accès et archiver le cas.
12. La suppression du Compte vaudra résiliation des CGS, du Règlement de Médiation, du Règlement d'Arbitrage et des Conditions tarifaires.

TITRE III. Utilisation des Services

Article 13. Communications et Notifications

1. En acceptant les CGS, l'Utilisateur consent à ce que des Notifications lui soient envoyées durant l'utilisation des Services.
2. Les Notifications sont effectuées sur la Plateforme ou l'outil collaboratif et/ou envoyées par email à l'adresse servant à l'utilisation des Services. Ces Notifications sont notamment envoyées à l'Utilisateur à la suite de chaque action effectuée dans le cadre de la conclusion d'un Accord de Médiation ou d'une Convention d'Arbitrage ou d'une procédure d'Arbitrage ou de Médiation sur la Plateforme.
3. L'Utilisateur est invité à autoriser l'envoi des Notifications dans sa boîte de réception pour éviter toute réception dans sa boîte de courriers indésirables.
4. En tout état de cause, les Parties s'engagent à se connecter régulièrement sur la Plateforme et à consulter régulièrement leurs boîtes email pour prendre connaissance des Notifications.
5. En dernier ressort, le Centre se réserve la possibilité d'envoyer des Notifications par courrier.

Article 14. Exequatur et homologation

1. En acceptant les présentes CGS, toute Partie reconnaît qu'une Sentence n'a pas de plein droit force exécutoire et qu'il convient d'obtenir le cas échéant son exequatur. L'exequatur emporte reconnaissance de l'existence de la Sentence, lui confère la force exécutoire et constitue un préalable à son exécution forcée.
2. A l'issue de la procédure d'Arbitrage, une Partie peut demander au Centre par écrit à l'adresse contact@madecision.com ou par toute fonctionnalité mise en place dans le parcours utilisateur à cette fin de le mettre en contact avec un avocat ou un huissier, à son nom et pour son compte, aux fins d'obtenir l'exequatur de la Sentence.
3. Une fois le contact établi, la Partie demanderesse à l'exequatur traitera directement avec le professionnel mandaté.
4. En acceptant les présentes CGS, toute Partie reconnaît qu'un Protocole transactionnel doit être soumis à l'homologation du juge compétent aux fins de le rendre exécutoire.

5. A l'issue de la procédure de Médiation, une Partie peut demander au Centre par écrit à l'adresse contact@madecision.com ou par toute fonctionnalité mise en place dans le parcours utilisateur à cette fin de la mettre en contact avec un avocat en son nom et pour son compte, aux fins d'obtenir l'homologation du Protocole transactionnel.

Article 15. Une fois le contact établi, la Partie demanderesse à l'homologation traitera directement avec le professionnel mandaté.
Droit de rétractation

1. Le Consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour chaque Service qu'il souscrit.
2. Il peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription d'un Service.
3. Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur peut notifier sa décision au moyen du formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes CGS, ou par tout autre moyen laissant une trace écrite ou digitale.
4. Le Consommateur ayant valablement exercé son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article, est remboursé de la somme payée pour le Service ayant fait l'objet de la rétractation. Toutefois, le Consommateur qui a exercé son droit de rétractation pour un Service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse en cochant la case « *Je donne mon accord exprès à l'exécution immédiate du service* », avant la fin du délai de rétractation, est remboursé par le Centre à hauteur du montant correspondant au Service non fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionnel au prix total du Service.

TITRE IV. Conditions de paiement

Article 16. Prix des Services

1. Les prix des Services sont fixés selon les Conditions tarifaires en vigueur préalablement portées à la connaissance de l'Utilisateur par tout moyen, et en premier lieu en ligne sur le site www.madecision.com.
2. Chaque Partie paie le prix de chaque Service dont il fait la demande, tels que décrits dans les Conditions tarifaires et conformément à la répartition des frais de la procédure, convenue entre les Parties.
3. Des dispositions relatives au paiement des frais par les Parties sont indiquées dans le Règlement d'Arbitrage et/ou de Médiation.
4. Lorsqu'une Partie souhaite recourir à un Service mais qu'elle n'est pas en mesure, pour de justes motifs, d'en payer le prix, elle en informe l'Arbitre et/ou le Médiateur et le Centre. L'Arbitre et/ou le Médiateur et le Centre sont libres de demander à cette Partie tout justificatif. L'Arbitre et/ou le Médiateur et le Centre informent la Partie de leur décision, dans les meilleurs délais.
5. A l'exception de l'alinéa précédent, une Partie reconnaît que la Sentence, et/ou le Protocole transactionnel et/ou le Constat de non-accord, ne sera publié(e) sur la Plateforme qu'après réception du paiement de tous les frais engagés par l'une ou l'autre des Parties. Nonobstant toute absence de paiement, le Centre se réserve le droit de publier la Sentence, et/ou le Protocole transactionnel et/ou le Constat de non-accord sur la Plateforme.
6. Le paiement des frais de l'Arbitrage et/ou de la Médiation pourra également être effectué par un tiers pour le compte d'une ou des Partie(s).

Article 17. Modalités de paiement

1. Tout Utilisateur peut acheter les Services en vue de leur exécution immédiate.
2. Toute somme due par l'Utilisateur est payée en Euros.
3. Les Services sont payés par carte bancaire, compte PayPal ou par virement bancaire. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur paie sur le compte en banque du Centre via la page de paiement en ligne sur le site www.madecision.com.
4. L'Utilisateur reconnaît que le paiement des Services par envoi préalable d'une facture entraîne une prolongation du délai de la résolution du Désaccord.

5. Sous réserve de l'exercice du droit de rétractation par un Consommateur et des cas spécifiques prévus par le Règlement, le paiement des frais applicables aux Services effectué par un Utilisateur ne peut pas être remboursé.
6. Les factures émises par le Centre à l'attention d'un Consommateur sont payables à leur réception.
7. Les factures et les confirmations de commande émises par le Centre à l'attention d'un Professionnel sont payables sous trente (30) jours calendaires après leur date d'émission. Tout retard dans le paiement des factures et/ou des confirmations de commande par le Professionnel donnera lieu de plein droit à :
 - L'application d'un intérêt de retard au taux égal à celui appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture ;
 - Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, le Centre se réserve la faculté de demander une indemnisation complémentaire sur justification.

TITRE V. Données personnelles

Article 18. Identification

1. Le Centre traite des données à caractère personnel concernant les Utilisateurs en tant que responsable de traitement dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et des outils collaboratifs.
2. Le Centre est respectueux de la vie privée et protège les données à caractère personnel des Utilisateurs.

Article 19. Collecte et traitement des données

1. Lors de l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur, des données sont susceptibles d'être collectées et traitées en vue de permettre l'accès aux Services, à des fins de gestion administrative. Lors de la collecte des données, l'Utilisateur sera informé si certaines données à caractère personnel doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives. À défaut, l'accès au Service pourra être restreint ou impossible.
2. Afin de permettre au Centre de fournir les Services, le Centre est autorisé, par l'acceptation des présentes CGS, à collecter et traiter les données du Désaccord et de l'Arbitrage et/ou de la Médiation renseignées par les Utilisateurs. L'exigence de fourniture de ces données à un caractère contractuel et conditionne la fourniture du Service d'Arbitrage et/ou de Médiation.
3. Le Centre traite les données de l'Utilisateur en particulier pour la gestion des accès au Service, la gestion de l'utilisation du Service, la communication avec les Utilisateurs, la conservation des dossiers, la mise à jour des accès, ou encore la prévention et détection des fraudes ou abus. Les données de l'Utilisateur répondant à ces finalités sont conservées en base active pendant la durée de la fourniture du Service. Le Service étant l'administration de la justice, les données du sont ensuite archivées dix (10) ans, au format PDF.

Article 20. Droit d'accès aux données

1. L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant.

2. L'Utilisateur dispose également du droit d'effacer les données personnelles le concernant, de limiter le traitement de ces données, ou de s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ces données. Néanmoins, dans le cas des Services, lorsque les données à caractère personnel sont strictement nécessaires à la constatation ou à l'exercice de droits en justice, l'Utilisateur reconnaît qu'il ne dispose pas d'un droit absolu d'effacer les données le concernant, de limiter et de s'opposer au traitement de ces données.
3. Toutefois, lorsque les informations personnelles le concernant sont inexactes ou incomplètes, tout Utilisateur peut demander la rectification de celles-ci.
4. Lorsque le traitement repose sur le recueil du consentement de l'Utilisateur, ce dernier peut y mettre fin à tout moment par email à l'adresse contact@madecision.com, sous réserve qu'il ne soit pas Partie à une procédure d'Arbitrage ou de Médiation en cours.
5. Lorsqu'il utilise les Services, l'Utilisateur dispose également du droit de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après sa mort. Toute directive formulée par un Utilisateur peut être modifiée ou révoquée à tout moment.
6. L'Utilisateur pourra également bénéficier du droit à la portabilité de ses données. L'Utilisateur reconnaît néanmoins que la portabilité de ses données ne mettra fin à aucun lien existant sur la Plateforme entre les Parties si ces dernières ont valablement conclu une Convention d'Arbitrage, ni à aucun Arbitrage en cours ou qui pourrait avoir lieu sur la Plateforme.
7. L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.
8. L'exercice des droits susmentionnés par l'Utilisateur peut s'effectuer à tout moment, moyennant l'envoi d'un justificatif d'identité :
 - Par voie postale : 45, quai des Grands Augustins 75006 PARIS ;
 - Par voie électronique : contact@madecision.com.

Article 21. Prestataires tiers

1. Le Centre, en sa qualité de responsable de traitement, peut être amené à employer un prestataire tiers ou sous-traitant pour la fourniture de certains services de traitement de données, notamment des opérations de nettoyage des bases de données.

2. Le Centre aura préalablement vérifié que ces prestataires tiers ou sous-traitant se conforment à la réglementation applicable en matière de données personnelles.
3. L'accès du prestataire tiers aux données à caractère personnel est strictement limité au temps nécessaire à la réalisation de sa mission pour le Centre.

Article 22. Sécurité des données

1. Le Centre s'engage à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées, au regard de la nature des données et des risques présentés par leur traitement, afin de préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient corrompues ou compromises.
2. Les procédures de sécurité peuvent amener le Centre à demander aux Utilisateurs une preuve de leur identité, notamment une copie de leur pièce d'identité.
3. Les Utilisateurs sont encouragés à protéger leurs ordinateurs, tablettes, smartphones ou autre appareils similaires, selon les recommandations des organismes reconnus en la matière, à empêcher les infections par des programmes malveillants et à prévenir les utilisations par des personnes non autorisées notamment en préservant la confidentialité de leurs identifiants.

Article 23. Confidentialité et divulgation des données

1. Sous réserve d'un accord contraire des Utilisateurs ou d'une disposition contraire du droit applicable, les Parties, l'Arbitre et/ou le Médiateur, le Centre et toute autre personne ayant accepté les CGS, le Règlement d'Arbitrage, le Règlement de Médiation et les Conditions tarifaires reconnaissent que l'ensemble des données relatif à un Désaccord est confidentiel. En particulier, toute écriture, Protocole transactionnel, Constat de non-accord et toute Sentence demeurent confidentiels.
2. Le cas échéant, les Utilisateurs imposent aux tiers auxquels elles feraient appel dans le cadre des Services la même obligation de confidentialité que celle prévue à l'alinéa précédent.
3. Nonobstant ce qui précède, les Parties peuvent divulguer le Protocole transactionnel et/ou la Sentence aux fins de mise en œuvre ou d'exécution ou sur injonction d'une autorité compétente.

4. Les Utilisateurs consentent à la divulgation des données à toutes les personnes impliquées dans les Services, en particulier l'autre Utilisateur impliqué dans le processus de conclusion d'un Accord de Médiation ou d'une Convention d'Arbitrage et dans la procédure d'Arbitrage et/ou de Médiation, ainsi que l'Arbitre, le Médiateur, le Centre et les tiers auxquels ces Utilisateurs feraient appel dans le cadre des Services.
5. Conformément à la réglementation en vigueur, les données des Utilisateurs peuvent être communiquées aux autorités compétentes, sur requête pour répondre à une obligation légale.

Article 24. Propriété intellectuelle

1. Le Centre propose ses Services et met à la disposition des Utilisateurs la Plateforme et les outils collaboratifs, sous forme de « *software as a service* » (SaaS : désigne la fourniture par le prestataire de service de la Plateforme hébergée sur ses serveurs et accessibles à distance via le réseau Internet pour le Centre et ses Utilisateurs).
2. L'Utilisateur reconnaît que la SAS MADECISION.COM est et demeure le seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle y afférant.
3. L'Utilisateur s'engage à ne jamais porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle de la Plateforme et/ou de tout ou partie des éléments s'y trouvant ou qui y sont incorporés est strictement interdite.
4. L'Utilisateur peut visionner, télécharger et imprimer le contenu de la Plateforme ou de l'outil collaboratif pour un usage non commercial et en conformité avec son obligation de confidentialité prévue par les CGS et le Règlement d'Arbitrage et/ou le Règlement de Médiation.
5. L'Utilisateur conserve tout droit de propriété intellectuelle qu'il détient sur les documents, images, sons ou autres éléments qu'il télécharge sur la Plateforme ou l'outil collaboratif et, plus généralement, sur tous les documents enregistrés sur la Plateforme ou l'outil collaboratif.

TITRE VI. Dispositions diverses

Article 25. Service client et médiateur de la consommation

1. En cas de contestation relative à l'exécution des Services, l'Utilisateur peut transmettre sa réclamation écrite au service client du Centre. A cet effet, le service client du Centre est joignable aux coordonnées suivantes : contact@madecision.com. Le Centre traitera la réclamation dans un délai de quinze (15) jours.
2. Dès lors que la réclamation n'a pu trouver de solution, l'Utilisateur Consommateur peut recourir gratuitement à tout service de Médiation destiné aux consommateurs.

Article 26. Résolution des différends

1. Avant toute action contentieuse, le Centre et le Professionnel chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'exécution et à l'interprétation des CGS. Pour ce faire, le Professionnel contacte le Centre en formulant sa demande par écrit, aux coordonnées suivantes : contact@madecision.com ou madecision.com 45, quai des Grands Augustins 75006 PARIS. Le Centre traitera la réclamation dans un délai d'un (1) mois.
2. A défaut de solution amiable trouvée dans le délai précité, le Centre et le Professionnel conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux français dont le for exclusif est à Paris.
3. Pour les Utilisateurs Consommateurs, tout différend relatif à la validité, l'exécution et à l'interprétation des CGS sera soumis à une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, ou à la juridiction du lieu où le Consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 27. Droit applicable

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

Article 28. Nullité d'une clause

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes CGS, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas la validité des autres clauses des CGS, quelles qu'elles soient, ni des CGS dans leur ensemble, pour autant que l'économie générale de celles-ci soit préservée. Dans un tel cas, le Centre et l'Utilisateur s'engagent à substituer, si possible, à la clause illicite ou inapplicable, une clause licite correspondant à l'esprit et à l'objet de la clause illicite ou inapplicable.

Article 29. Non-renonciation

Si le Centre ou un Utilisateur n'exerce pas un droit, le Centre ou l'Utilisateur n'est pas réputé avoir renoncé à ce droit. De même, le fait pour le Centre ou l'Utilisateur de ne pas exercer un droit dans un cas particulier n'empêche pas le Centre ou l'Utilisateur d'exercer ce même droit dans un autre cas.

Article 30. Contact

Pour toute demande en rapport avec les présentes CGS, l'Utilisateur s'adresse à la SAS MADECISION.COM par email à l'adresse suivante : contact@madecision.com ou par téléphone au 01 46 33 07 19, ou, en dernier ressort, par voie postale à l'adresse suivante : 45, quai des Grands Augustins 75006 PARIS.

Annexe Formulaire de rétractation

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

A l'attention de madecision.com, 45, quai des Grands Augustins 75006 PARIS, contact@madecision.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

() Rayez la mention inutile.*