

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

## BtoC

### DACK CONSULTING Sàrl

Version du 31 juillet 2024



---

## PRÉAMBULE

---

DACK CONSULTING ci-après « DC », Sàrl au capital social de 1000 euros, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro 993 937 855 000 10 , dont le siège social est situé 771 avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES, édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.dackconsulting-synercoach.com/> (ci-après « la Plateforme ») , et commercialise aux utilisateurs les Prestations proposées via la boutique en ligne SUMUP.

Les présentes CGS BtoC sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil de la Plateforme.

## IMPORTANT

Toute commande d'une Prestation réalisée sur la Plateforme implique obligatoirement l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Services (CGS).

### 1. DEFINITIONS

- **Ambassadeur** : statut auquel les clients peuvent souscrire pour bénéficier de remises additionnelles sur le site
- **Client** : personne physique qui achète à DACK CONSULTING via la Plateforme, la Prestation d'un Coach. Le Client garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence français. À ce titre, il est expressément prévu que le Client agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.
- **Commande** : désigne l'achat ou la réservation d'une Prestation par un client sur la Plateforme.



- **Compte client** : compte créé à la suite de l'inscription d'un client à la plateforme Dack Consulting dont le profil a été installé à partir de son inscription sur la plateforme Dack Consulting. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants.
- **Conditions Générales d'Utilisation ou CGU** : désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- **Conditions Générales de Services ou CGS** : désigne les présentes conditions générales de services encadrant la Commande d'une Prestation, et applicable au Client consommateur.
- **Identifiants** : désigne l'adresse courriel et le mot de passe choisis par le Client
- **Parties** : désigne ensemble la société DACK CONSULTING et le Client
- **Plateforme** : plateforme technique de mise en relation des Clients et du site administré par la société Dack Consulting et accessible à l'adresse <https://www.dackconsulting-synercoach.com/>  
La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposées aux Utilisateurs.
- **Prestation** : prestation de services effectuée par le fournisseur à destination du Client.
- **Service** : service proposé par la société DACK CONSULTING permettant l'achat de Prestations par le Client à Dack Consulting ainsi que la mise en relation entre le Client et le Coach.
- **Service clients** : service dédié aux Clients qui peut être contacté par courriel à l'adresse électronique suivante : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com) ou par courrier postal adressé à la société DACK CONSULTING : 771 Avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES.
- **Utilisateur** : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit Client, Coach ou simple internaute.
- **Territoire** : désigne la France métropolitaine, la Corse et les DOM-TOM.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales régissent la vente des Prestations de services par DACK CONSULTING via la Plateforme.

Le Client est clairement informé et reconnaît que la Plateforme s'adresse aux consommateurs et aux professionnels mais que les présentes Conditions Générales régissent uniquement la vente de Prestations par DACK CONSULTING à des consommateurs.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter avant de procéder au paiement d'une Commande de Prestations passée sur la Plateforme. Il est invité à les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGS sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment. Le Client est informé qu'il devra lire et accepter les présentes CGS à chaque nouvelle Commande d'une Prestation, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de Prestations.



Les présentes Conditions Générales de services régissent les ventes de produits ou de services effectuées sur la plateforme DACK CONSULTING, ce qui constitue le contrat entre le Client et DACK CONSULTING.

Les conditions générales sont pleinement opposables au Client qui doit les avoir acceptées avant de passer commande et avant de procéder au paiement d'une commande de prestations passée sur la plateforme.

Il lui est recommandé d'imprimer ces conditions générales de services et d'en conserver une copie.

Le Client est informé que la signature et/ou la validation des écrans d'enregistrement en ligne entraînent l'acceptation par le Client de l'ensemble des conditions décrites ci-après.

Le Client est informé qu'à chaque nouvelle commande s'appliquera l'acceptation par lui des présentes conditions générales de services sachant que DACK CONSULTING se réserve la possibilité de modifier les présentes à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site internet, les Conditions Générales de Services applicables étant celles en vigueur à la date du paiement de la commande, ce pourquoi le Client doit en avoir pris connaissance. C'est pourquoi les présentes CGS portent une date de mise à jour.

DACK CONSULTING s'assure que l'acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation.

L'opposabilité des Conditions Générales de Services au Client signifie qu'il a accepté avant d'acquérir un produit ou un service sans restriction ni réserve et qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenté par un tuteur ou un parent, l'ensemble des offres de produits et services n'étant destinées qu'à des majeurs de plus de 18 ans. La prise en charge d'enfants doit se faire avec l'acceptation expresse des parents.

#### **4. COMMANDE D'UNE PRESTATION**

##### **Article 4.1. Inscription et connexion au Compte Client**

Pour commander une Prestation, le Client devra disposer d'un Compte Client et s'y connecter avec ses Identifiants.

Ainsi, au préalable, tout Client devra s'inscrire gratuitement sur la Plateforme, conformément aux dispositions de l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation accessibles à ici : <https://www.dackconsulting-synercoach.com/CGS>

Le Client renseignera tous les champs obligatoires du formulaire et s'engagera à communiquer à DACK CONSULTING des informations exactes, complètes et à jour afin de lui permettre de valider la création de son compte personnel.

##### **Article 4.2. Description du Service**

<https://www.dackconsulting-synercoach.com/> est un portail mettant à disposition des Clients des Prestations réalisées par des Coachs.

Ces prestations se présentent sous la forme de :

##### ***Consultations en vidéo conférence.***

La société DACK CONSULTING propose aux Clients de choisir les Prestations auprès des Coachs référencés sur la Plateforme.



À un stade ultérieur, éventuellement les consultations pourront se faire en **présentiel** et les clients en seront dûment avisés.

#### **Article 4.3. Caractéristiques des Prestations**

Le Client a la possibilité de commander les Prestations suivantes sur la Plateforme : Carte de développement personnel en une séance d'une heure ou trois ou cinq séances.

Le Client doit réserver la consultation par vidéo-conférence auprès du coach choisi via téléphone au 07 52 04 20 69.

#### **Coaching**

Le client peut réserver une consultation téléphonique de coaching auprès d'un Coach via la Plateforme.

Les tarifs sont dûment indiqués sur le site à l'exception des prestations soumises à devis qui seront envoyés directement au client sur demande.

#### **Article 4.3. bis Caractéristiques des Prestations sous forme d'abonnement**

Abonnement « ClientVIP »

Le Client peut souscrire à un abonnement au programme ClientVIP auprès de Dack Consulting via la page <https://www.dackconsulting-synercoach.com/ClientVIP>.

Cet abonnement confère au Client une série d'avantages détaillés ci-dessous, valables uniquement pour la section ClientVIP du site de Dack Consulting.

L'abonnement est renouvelé sur demande. Voir 4.4.4 Paiement pour les détails concernant le paiement initial et le renouvellement.

Ce programme inclut l'accès à des avantages Clients durant la durée de son abonnement : Consultations téléphoniques gratuites : Le Client bénéficie de deux consultations téléphoniques de 10 minutes gratuites.

Le Client peut résilier à tout instant son abonnement via la page <https://www.dackconsulting-synercoach.com/ClientVIP>.

Les avantages non-utilisés resteront valables jusqu'à la fin de la période en cours.

Les avantages ClientVIP ne sont pas transférables à une période ultérieure ou à une autre personne.

#### **Article 4.4. Procédure de commande**

Les Commandes de Prestations sont directement passées sur la Plateforme. Pour effectuer une Commande, Le client doit suivre les étapes décrites ci-dessous. Attention certaines prestations sont soumises à demande de devis.

##### **4.4.1. Sélection des Prestations et options d'achat**

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code Civil, Le client doit suivre toute une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique pour pouvoir réaliser sa commande.

Il est rappelé que DACK CONSULTING informe sur :

- le choix du produit,
- ses options,
- la correction des erreurs avant la confirmation,
- sachant que Le client doit avoir la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix et de corriger ses éventuelles erreurs ou d'annuler sa commande.



Il est précisé que les modalités de l'offre et des Conditions Générales de Services sont consultables sur le site de Dack Consulting à tout moment et portent une date de révision indiquées sur celles-ci.

L'archivage des communications de la commande, détails et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable, ces informations pouvant être produite par DACK CONSULTING à titre de preuve du contrat.

DACK CONSULTING précise que la langue proposée pour la conclusion du contrat est la langue française.

#### **4.4.2 Commandes**

Une fois les Prestations sélectionnées et placées dans son Panier, Le client doit vérifier que le contenu de sa Commande est correct.

Si Le client ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que Le client aura validé le contenu du Panier et qu'il se sera identifié, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le contenu de la Prestation, la quantité, le prix, les taxes applicables.

Le client est invité à vérifier le contenu de sa Commande avant de procéder au paiement.

Il doit toujours avoir la possibilité d'annuler sa commande ou de corriger le cas échéant, ses erreurs avant de procéder à la confirmation (quantité, service...), ce mécanisme devant être obligatoirement implémenté lors du processus de commande en vertu de l'article 1127-2 du Code Civil.

Le client peut alors procéder au paiement de la Prestation en suivant les instructions figurant sur la Plateforme.

Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par DACK CONSULTING constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

#### **4.4.3. Accusé de réception**

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur la Plateforme afin d'accuser réception de la Commande du client. Une copie de l'accusé de réception de la Commande est automatiquement adressée au client par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

DACK CONSULTING n'envoie aucune confirmation de Commande de la Prestation par courrier postal.

#### **4.4.4. Facturation**

Pendant la procédure de Commande, Le client devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande de Le client soit traitée par DACK CONSULTING.

Le client doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le client recevra une facture par courriel.

#### **ClientVIP :**

Dans le cas de l'abonnement ClientVIP, le Client sera débité le 5 de chaque mois de la somme de 90€ correspondant au montant de sa séance mensuelle, de façon tacite, en échange du renouvellement de ses avantages pour la période à venir. Cela sera fait, automatiquement ce que le Client accepte, sachant qu'il pourra résilier son abonnement à tout moment par simple mail ou le via la page <https://www.dackconsulting->



[synercoach.com/ClientVIP](http://synercoach.com/ClientVIP). La gestion des devis, factures et abonnements se fera via le site SUMUP.fr.

La dernière carte bancaire utilisée par le Client sera utilisée. Si le paiement n'est pas validé, l'abonnement du client sera suspendu et ses avantages également jusqu'à temps qu'il réitère son abonnement.

DACK CONSULTING lui adressera un mail pour lui signaler la difficulté de paiement et la nécessité si besoin de se réabonner.

Par ailleurs, DACK CONSULTING :

applique un coût additionnel de 0,50 euros / minute pour les appels à l'international.

#### **Article 4.5. Date de la commande**

La date de la Commande est la date à laquelle DACK CONSULTING accuse réception en ligne de la Commande.

Les délais indiqués sur la Plateforme ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

#### **Article 4.6. Prix**

Pour toutes les Prestations, Le client trouvera sur la Plateforme des prix affichés en euros toutes taxes comprises, sauf pour les prestations pour lesquelles un devis aura été établi et envoyé par courriel au client, le prix indiqué sur ce devis faisant foi.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Prestations à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur de la Prestation vendue. Les prix des Coachs référencés sur la Plateforme sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur la Plateforme peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur la Plateforme à la date à laquelle la Commande est passée par Le client.

#### **Article 4.7. Contestation de paiement**

Le client ne peut pas s'opposer au paiement s'il est insatisfait de la prestation ou lorsque celle-ci ne correspond pas à ses attentes.

Néanmoins, DACK CONSULTING fera son possible pour que le litige soit résolu à l'amiable entre eux une fois le paiement réalisé par Le client, DACK CONSULTING veillant à la satisfaction du Client qui ne devra pas être abusé.

En cas d'échec de la procédure amiable, Le client et le Coach feront leurs affaires personnelles des actions que l'un ou l'autre pourrait introduire devant la juridiction compétente.

Il est à cet égard spécifié que Le client ayant consulté un Coach, ne peut absolument pas donner un ordre à sa banque d'annulation de son paiement quel que soit le titre de paiement effectué, ce qui engagera sa responsabilité.

Effectivement, toute consommation effectuée doit être honorée par Le client sans que Le client ne puisse d'une quelconque façon annuler son moyen de paiement, ce qui constituerait effectivement une escroquerie à l'encontre de DACK CONSULTING qui pourra déposer plainte sans préjudice de toute autre infraction commise.

#### **Article 4.8. Disponibilité des Prestations**

DACK CONSULTING s'engage via son Coach à fournir la Prestation sélectionnée à la date choisie par Le client.



L'indisponibilité d'une Prestation est en principe indiquée sur la fiche de présentation de la Prestation concernée. Les Clients peuvent également être informés de la disponibilité de la Prestation par DACK CONSULTING.

Si Le client décide d'annuler sa Commande de Prestations indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les Prestations indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## **5. AVIS EN LIGNE**

Tout Client a la possibilité de laisser un avis sur les Prestations via la Plateforme pour toute consultation, sauf concernant celles qui ont été offertes via ClientVIP.

Dans le cadre de la collecte d'avis en ligne réalisée auprès de consommateurs sur la Plateforme, DACK CONSULTING s'engage expressément par les présentes à délivrer aux Clients une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, DACK CONSULTING s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

A ce titre, il est précisé que DACK CONSULTING n'exerce aucun contrôle a priori sur ces avis sauf dans le cas où le commentaire ferait l'objet d'une menace, d'une insulte ou porterait atteinte à la vie privée de tout autre Client et/ou tiers et/ou Coach ou encore qu'il divulguerait des informations diffamatoires, injurieuses ou calomnieuses, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité ainsi qu'à la haine raciale, à la violence, à caractère raciste, xénophobe, homophobe ou pornographique et de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine.

En tout état de cause, le contenu des avis laissés engage la pleine responsabilité de leur auteur.

Les avis publiés font apparaître la date de publication de ces derniers ou la date de la dernière modification.

Les avis sont classés du plus récent ou plus ancien, la date de publication faisant foi.

Ils ne font l'objet d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit pour DACK CONSULTING ou pour tout tiers.

En cas de contrôle exercé sur les avis, DACK CONSULTING s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Le délai maximal de publication d'un avis est de 21 jours.

Ainsi, tout Utilisateur souhaitant écrire à DACK CONSULTING au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com).

A posteriori, et en cas de signalement pertinent, DACK CONSULTING ne s'engage à supprimer ou effacer un avis que dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.
- Si le Coach considère un avis comme diffamatoire, il doit en alerter le service client de DACK CONSULTING par mail en mentionnant la description des faits litigieux, leur localisation et les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (menace, chantage, diffamation et autres), sans que cette liste ne soit exhaustive.





## 6. DROIT DE RETRACTATION ET DE RESILIATION

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 1 des présentes.

Indépendamment du droit de rétractation, Le client bénéficie du droit de résiliation conformément à l'article L215-1-1 du Code de la Consommation pouvant résilier à tout moment un contrat à exécution successive défini à l'article 1111-1 du Code Civil.

Il est bien spécifié que Le client ne pourra pas être remboursé de ce qu'il a consommé mais pourra à tout moment résilier le contrat.

## 7. PAIEMENT

### Article 7.1. Moyens de paiement

Le client a la possibilité de payer ses Prestations en ligne sur la Plateforme suivant les moyens de paiement suivants :

**par Carte Bancaire** : Le client doit être titulaire d'une carte de paiement émise par un établissement bancaire et utilisable chez les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau CB, Carte bancaire ;

**par Paypal**, dont les Conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante : [https://www.paypal.com/fr/cshelp/topic/help\\_payments\\_and\\_transfers\\_personal](https://www.paypal.com/fr/cshelp/topic/help_payments_and_transfers_personal).

Le client doit disposer d'un compte Paypal suffisamment approvisionné afin de payer la Prestation commandée ;

Par ailleurs, DACK CONSULTING : applique un coût additionnel de 0,50 euros / minute pour les appels émis vers l'international.

Le client garantit à DACK CONSULTING qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

DACK CONSULTING prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur la Plateforme SUMUP.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur la Plateforme sont transmises à la banque de la Plateforme et ne sont pas traitées sur la Plateforme elle-même. Ces informations sont détenues par SUMUP.

### Article 7.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du client sera débité dès la Commande de Prestations passée sur la Plateforme.

Si Le client décide d'annuler sa Commande de Prestations indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 4.7 des présentes Conditions Générales.

### Article 7.3. Refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, Le client devra contacter le Service Réclamations de DACK CONSULTING afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable et accepté par DACK CONSULTING.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par Le client s'avèrerait impossible, la Commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.



## **8. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Tout contrat conclu avec Le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 98 euros TTC sera archivé par DACK CONSULTING pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 123-22 du Code de Commerce.

DACK CONSULTING accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du client.

En cas de litige, DACK CONSULTING aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## **9. RESPONSABILITÉ / RÉCLAMATIONS**

La responsabilité de DACK CONSULTING ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au client, notamment lors de la Commande d'une Prestation.

DACK CONSULTING ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français à l'article 11 ci-après.

Il est par ailleurs précisé que DACK CONSULTING ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés à la Plateforme. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu. DACK CONSULTING ne répond que des dommages directs et prévisibles subis par Le client et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la Loi et dans la limite d'un montant de 98€ par Client et par dommage, sachant qu'au titre des consultations de coaching, DACK CONSULTING n'encourt aucune responsabilité, si bien qu'elle ne répond d'aucun dommage qui serait prétendument subi par Le client.

Conformément à l'article L217-4 du Code de la Consommation, DACK CONSULTING livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge de DACK CONSULTING par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Le client pourra solliciter également une réduction du prix conformément à l'article 1223 du Code Civil.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent être effectuées par mail à l'adresse [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com) dans un délai de 30 jours à compter de la livraison et donc de la réception par Le client.

Il est spécifié qu'en matière de coaching, la responsabilité de DACK CONSULTING ne peut être engagée sur la quantité, la qualité ou le contenu de la prestation fournie par le Coach, sachant que l'attention du Client est attirée sur le fait que :

DACK CONSULTING faisant son possible afin que Le client ne soit pas abusé ou ne fasse l'objet d'un contenu déceptif, raciste et autre qui lui porterait atteinte.

## **10. DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

DACK CONSULTING fait de son mieux pour assurer la disponibilité des services ainsi que les transmissions.



Du fait de la nature d'internet, cela ne peut pas être garanti systématiquement si bien que le Service peut être occasionnellement suspendu ou limité afin de permettre des réparations de maintenance ou ajouter une nouvelle fonctionnalité ou nouveau Service. Le Service peut être également suspendu ou limité sans information des Clients ou des Coachs dès lors qu'il y a des risques imprévus et imminents en matière de cyber sécurité.

## **11. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de DACK CONSULTING ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. A ce titre, la responsabilité de DACK CONSULTING ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de DACK CONSULTING intervenant postérieurement à la conclusion des Conditions Générales et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, Le client ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de DACK CONSULTING.

En cas de survenance d'un des événements susvisés, DACK CONSULTING s'efforcera d'informer Le client dès que possible.

## **12. ASSISTANCE**

Pour répondre aux questions techniques de Le client et l'aider à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation de logiciels utilisés par la société DACK CONSULTING, cette dernière propose un service d'assistance pour résoudre les problèmes que le client serait susceptible de rencontrer, Le client pouvant signaler un problème d'accès en contactant le service client à :

Hotline Client : 06.46.79.77.10 DU lundi au samedi de 8h à 19h pour les Clients.

Adresse postale : IMAGINER 2 rue du stade 57645 RETONFEY

Adresse e-mail : [imaginer57@gmail.com](mailto:imaginer57@gmail.com)

Sachant qu'en cas de panne, la société DACK CONSULTING n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

En cas d'interruption non planifiée de la fourniture du Service pendant laquelle Le client ne peut pas accéder ou utiliser le Service du fait d'un problème confirmé et ne résultant pas



d'un cas de force majeure, le recours de Le client sera le remboursement d'une partie de ses frais au prorata du temps d'interruption.

L'indemnité sera versée par Dack Consulting dans un délai de 30 jours à compter de l'interruption.

### **13. RÉCLAMATIONS**

En cas de réclamation de quelque nature qu'elle soit, Le client devra adresser sa demande en priorité par courrier postal à l'adresse suivante : Dack Consulting Sàrl, 771 avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES.

En outre, toute correspondance écrite pourra être dupliquée par une lettre recommandée à la même adresse, le réclamant devant préciser ses nom, prénoms et adresse ainsi que son adresse électronique.

En outre, toute réclamation pourra également faire l'objet d'une notification par mail au service clients à l'adresse ci-après mentionnée : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com).

Toute réclamation du client devra mentionner ses noms, prénoms et coordonnées, ainsi que l'objet de sa demande.

Les réclamations seront traitées par la société DACK CONSULTING dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé, du courrier simple ou du mail reçu.

En cas de non règlement du litige par les parties elles-mêmes amiablement, l'utilisateur pourra saisir l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges prévu par le Règlement 524-2013 de l'UE qui actuellement est le Médiateur des Télécommunications Electroniques dont le site est le suivant : <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>.

### **14. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

#### **Article 14.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle de DACK CONSULTING**

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de DACK CONSULTING sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit

La société Dack Consulting est investie des droits sur tous les logiciels mis à disposition du client.

A l'exception des contenus publiés Sumup, la société Dack Consulting est propriétaire de toutes les marques et logos utilisés sur son Site, aucune utilisation de ses marques et logos ne pouvant être faite par un Tiers.

Tous les textes, images, icônes, dessins, graphiques, photographies, programmes et autres composant ses sites, dont le site <https://www.dackconsulting-synercoach.com/> est la propriété de la société Dack Consulting et sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle de la Plateforme, et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de DACK CONSULTING est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants, et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle.



Toute utilisation commerciale ou non commerciale des images, textes, icônes, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres composant les sites de la société Dack Consulting est, sans son consentement écrit et préalable, strictement interdite.

La société DACK CONSULTING se réserve d'assigner devant les juridictions compétentes, les personnes physiques, morales, Tiers, Clients ayant :

- porté atteinte à ses logiciels ainsi qu'à tous les composants des sites (images, textes, icones, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres afin d'être dédommée de ses préjudices,
- apporté ou fait apporter toute modification au logiciel, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs de celui-ci,
- dupliqué, reproduit, copié, extrait, modifié le logiciel ou intégré dans une œuvre dérivée,
- désassemblé, démonté, endommagé, modifié, effectué de l'ingénierie inverse, décompilé, déchiffré le logiciel, sa documentation ou son code source,
- créé des améliorations de ce logiciel ou utilisé toute autre méthode ayant pour objet ou effet d'accéder au code source ou au protocole des logiciels utilisés par la société Dack Consulting,
- incorporé, intégré, réutilisé ou inclus tout ou partie du logiciel dans un autre logiciel, programme, produit ou service,
- distribué, redistribué, cédé, prêté, loué, transformé, donné en garantie, sous-licencié les logiciels.

Le client ne saurait en aucun cas prétendre accéder aux sources des logiciels. L'acceptation des présentes CGS vaut reconnaissance par les Clients des droits de propriété intellectuelle de DACK CONSULTING et engagement de les respecter.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de DACK CONSULTING.

## **15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **Article 15.1. Concernant les traitements réalisés par DACK CONSULTING**

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, DACK CONSULTING est susceptible de collecter des données à caractère personnel des Utilisateurs via la Plateforme, y compris par le biais de cookies. Les Utilisateurs peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Ces données sont nécessaires à la gestion de la Plateforme, à la fourniture des Services et à l'exécution de la Prestation par le Coach.

Les données sont conservées confidentiellement par DACK CONSULTING pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Si Le client a expressément choisi cette option lors de son enregistrement, la société DACK CONSULTING est susceptible de lui adresser des courriels et des sms concernant le suivi de son compte.

Si Le client a expressément choisi cette option, les données collectées seront utilisées par DACK CONSULTING pour lui envoyer des courriels et/ou des sms de prospection commerciale, des lettres d'actualité, des messages promotionnels.



À tout moment, Le client pourra s'opposer à la réception de tous messages promotionnels en s'adressant par courriel au Service Clients à l'adresse mail suivante : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com).

A compter de cette opposition, la société Dack Consulting est dans l'obligation de supprimer tout envoi au client dans un délai de 48 heures.

À des fins commerciales, DACK CONSULTING peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées des Clients, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur la Plateforme.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD), DACK CONSULTING assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

L'Utilisateur a également la possibilité de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem.

L'Utilisateur peut demander la limitation du traitement le concernant et dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, l'Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com) ou un courrier à Dack Consulting, 771 avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES.

Il est précisé que l'Utilisateur doit pouvoir justifier de son identité par tout moyen.

L'Utilisateur est invité à consulter la Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante <https://www.dackconsulting-synercoach.com/> qui lui donnera l'ensemble des informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués via la Plateforme.

#### **Article 16.2. Concernant les traitements réalisés par les Coachs**

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Coach peut être amené à traiter des données à caractère personnel des Clients au nom et pour le compte de DACK CONSULTING.

En tout état de cause, le Coach garantit qu'il présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions du RGPD.

### **17. VALIDITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGS ne saurait



affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers et aux entreprises, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

#### **18. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur la Plateforme, tant que la Plateforme est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par DACK CONSULTING à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande de la Prestation.

Il est néanmoins stipulé que les Coachs sont informés 30 jours à l'avance de toute modification des Conditions Générales sauf en cas de soumission à une obligation légale particulière et/ou pour faire face à des risques imprévus et imminents en matière de cybersécurité.

Le client a la possibilité de résilier le contrat ou de rompre son abonnement ou autre en cas de modifications des Conditions Générales.

Dans le souci du respect de Le client, les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Prestations déjà commandées.

#### **19. CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION**

Le client s'engage à considérer comme confidentiels le contrat et tous documents et information échangés en cours de l'exécution des CGS ainsi que les techniques, méthodes propres à chacune des parties et autres procédés ou services objets des CGS.

Chaque Partie s'interdit en conséquence de divulguer ou communiquer ses informations à un tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie, avant, pendant ou après la prestation.

#### **20. COMPUTATION DES DÉLAIS**

Pour tout délai mentionné aux présentes Conditions Générales de Services, lorsque le délai est exprimé en jours, celui de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui le fait courir ne compte pas.

Le délai qui expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour suivant, et ce, conformément aux articles 642 et 641 du Code de Procédure Civile.

Lorsque le délai est exprimé en mois, il expire le jour du dernier mois ou de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui fait courir le délai.

À défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois, ce qui signifie que si le dernier jour du mois n'existe pas, c'est le dernier jour du mois d'expiration du délai qui est considéré.

#### **21. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE**

Le Droit français régit les relations entre Le client et DACK CONSULTING.



Toutefois, préalablement à toute saisine des juridictions, Le client est invité à contacter le service réclamation de DACK CONSULTING à l'adresse suivante : [dack.synercoach@gmail.com](mailto:dack.synercoach@gmail.com)

Si aucun accord n'est trouvé ou si Le client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de DACK CONSULTING par une réclamation écrite, il sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Le client et DACK CONSULTING se rapprocheront dans un premier temps pour nommer un médiateur choisi par les deux parties.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit.

Dans l'hypothèse où la médiation décidée par les parties selon les dispositions ci-avant du présent article échouerait, le Médiateur des Communications faisant office d'organe de règlement extrajudiciaire des litiges pourra être saisi par les parties.

Il est rappelé que l'organe de règlement extrajudiciaire des litiges n'a pas le pouvoir d'imposer aux parties sa décision.

Dans l'hypothèse où les deux types de médiation ci-avant échoueraient, le litige sera confié aux juridictions compétentes.



## ANNEXE 1 – POLITIQUE DE RÉTRACTATION

### **Principe de rétractation**

En dehors des exceptions listées ci-dessous, Le client dispose par principe du droit de se rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours.

### **Délai de rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat entre DACK CONSULTING et Le client.

### **Notification du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, Le client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique) à : dack.synercoach@gmail.com ou à Dack Consulting, 771 avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES.

**Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :**

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : Dack Consulting 771 avenue Marc Lepoutre 84700 SORGUES

Numéro de téléphone : 07.52.04.20.69

Adresse de courrier électronique : dack.synercoach@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture de la Prestation ci-dessous :

Référence de la Prestation :

N° de la facture :

Nom du client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

Adresse du client :

Signature du client (sauf cas de transmission par courriel)

Date : .....

Pour que le délai de rétractation soit respecté, Le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.



**Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de la part du client, DACK CONSULTING s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où DACK CONSULTING est informée de la volonté du client de se rétracter. (Article L.221-24 du Code de la consommation).

DACK CONSULTING procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que Le client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si Le client convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si Le client a demandé de commencer l'exécution de la Prestation pendant le délai de rétractation, le client devra payer à DACK CONSULTING un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni, jusqu'au moment de sa rétractation, ce montant étant calculé par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

**Exclusions du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

