Conditions générales de PianoMe

Sommaire

1. Application
2. Acceptation des CGV
3. Passation de la commande
4. Prix
5. Modalités de paiement
6. Perte des identifiants
7. Livraison
8. Garantie commerciale et rétractation
9. Garanties légales
10. Responsabilité et force majeure
11. Cessibilité du contrat
12. Validité
13. Protection des données personnelles
14. Informations transmises par le Client
15. Propriété intellectuelle
16. Non renonciation
17. Droit applicable et litiges
18. Abonnement
19. Mise en pause de l'abonnement
20. Annulation de l'abonnement
21. Prestations incluses dans l'abonnement
22. Organisation de l'accompagnement
23. Réservation et validation des séances
24. Fréquence, délais et reports
25. Annulations, retards et abus
26. Conditions techniques et indisponibilités

Article 1 : Application

Les sites internet :

- https://www.apprendre-a-jouer-du-piano.fr
- https://apprendreajouerdupiano.learnybox.com

(ci-après désigné par les termes « le Site » ou « le Site internet ») sont édités par Les Clés du Piano, SASU immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro SIRET : 881 410 229 00010 et dont le siège social se situe 30 rue Victor Hugo 33185 LE HAILLAN.

Ces conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent entre :

– Le Client, personne physique majeure ayant la capacité juridique à contracter et qui agit dans le cadre d'une activité non professionnelle pour des besoins non professionnels

– Et Les Clés du Piano, SASU immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro SIRET : 881 410 229 00010 et dont le siège social se situe 30 rue Victor Hugo 33185 LE HAILLAN (ci-après « le Vendeur »).

Ces CGV s'appliquent à toute commande d'abonnement à l'école de piano en ligne Les Clés du Piano, par le Client pour le Vendeur via le Site internet.

Le Client a la possibilité, à tout moment, d'enregistrer, de sauvegarder ou d'imprimer les CGV.

Le Vendeur se réserve la faculté de modifier à tout moment les CGV. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les CGV en vigueur au jour de la passation de la commande.

Article 2 : Acceptation des CGV

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'intégralité des CGV du Vendeur avant de valider sa commande.

En validant sa commande sur le Site, le Client atteste et certifie avoir la capacité de contracter et reconnaît avoir accepté sans réserve les CGV applicables à sa commande.

Retour au sommaire

Article 3 : Passation de la commande

Pour passer commande, le Client doit suivre la procédure suivante :

1. Se connecter sur le Site internet. L'attention du Client est attirée sur le fait que le Site propose cet abonnement pendant des périodes à durée limitée. En conséquence, le Site ne propose pas une offre continue d'abonnement. Les boutons d'achat ne sont en conséquence pas toujours accessibles.

2. Choisir la formule de paiement : paiement immédiat de la première mensualité en une seule fois prélevés sur la carte bancaire ayant servi au paiement.

3. Le Client prend connaissance et accepte les CGV. Il a la possibilité d'enregistrer et d'imprimer les CGV à tout moment.

4. Le Client valide son abonnement.

> 4.1 Le Client est ensuite orienté vers le site de paiement sécurisé Stripe (https://stripe.net/), et est invité à respecter les instructions et recommandations mentionnées sur ce site jusqu'à la fin de la procédure de paiement.

4.2 Le Client est ensuite réorienté vers le Site du Vendeur.

5. A réception du formulaire et du paiement, le Vendeur adresse au Client un email confirmant le bon déroulement de la commande.

6. Le Client est invité à consulter sa boite email. Quel que soit le mode de paiement du Client, le Vendeur adresse au Client un email comprenant :

- un accusé de réception de la commande mentionnant le contenu de la commande
- les identifiants de connexion.
- les instructions permettant d'accéder à l'espace membre en ligne.

Retour au sommaire

Article 4 : Prix

Le prix de l'abonnement mentionné sur le Site internet est indiqué en euros, toutes taxes françaises comprises. Ce prix peut être modifié à tout moment. Toutefois, le prix appliqué à un abonnement sera celui annoncé au jour de la passation de la commande. Toute création/modification de taxe applicable sera répercuté sur les prix immédiatement.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les prix affichés sur le Site sont les prix TOUTES TAXES COMPRISES en France métropolitaine. Si le Client ne réside pas en France métropolitaine au moment de la commande, des taxes différentes et/ou complémentaires sont susceptibles d'être appliquées à sa commande, automatiquement au moment de la procédure de paiement. Le Client est donc invité à lire attentivement le montant total de la commande tel qu'annoncé sur le site sécurisé de paiement sécurisé avant de procéder à la validation de son paiement.

Retour au sommaire

Article 5 : Modalités de paiement

Le Client règle par carte bancaire via **Stripe** (stripe.com). Les prélèvements suivants sont effectués automatiquement chaque mois, à la même date que l'inscription.

Article 5.1 — Autorisation de prélèvement récurrent

En souscrivant à l'abonnement, le Client autorise le Vendeur à prélever automatiquement les mensualités dues par carte bancaire via le prestataire de paiement Stripe, jusqu'à résiliation effective de l'abonnement selon les présentes CGV.

Article 5.2 — Mise à jour du moyen de paiement

Le Client s'engage à **maintenir en permanence un moyen de paiement valide** (CB non expirée, non opposée et suffisamment provisionnée) et à **mettre à jour spontanément** ses coordonnées bancaires **avant** toute échéance susceptible d'entraîner un refus (expiration de

la carte, renouvellement, changement de banque, etc.).
Le Client procède à cette mise à jour via le lien sécurisé transmis par le prestataire de paiement ou, à défaut, en contactant le support : **sav@apprendre-a-jouer-du-piano.fr**.

Article 5.3 — Cartes virtuelles, prépayées et authentification forte (SCA)

- **Cartes virtuelles à usage unique** : non adaptées aux abonnements ; le Client s'engage à fournir un **moyen de paiement récurrent**.
- **Cartes virtuelles / prépayées rechargeables** : le Client s'engage à les **approvisionner suffisamment** pour le prélèvement à la **date et l'heure d'échéance**. À défaut, le paiement est réputé **échoué**.
- **Moyen de paiement de secours** : en cas d'échecs récurrents, le Vendeur peut demander l'enregistrement d'un **second moyen de paiement**.
- **Authentification forte (3-D Secure / SCA)** : lorsque requise par la banque, le Client réalise l'**authentification** sans délai ; à défaut, le paiement est réputé **échoué**.

Article 5.4 — Échecs de paiement & relances

En cas d'échec d'un prélèvement, le Vendeur (ou son prestataire) pourra effectuer **plusieurs nouvelles tentatives automatisées** dans les jours suivants et adressera au Client une **notification de régularisation** par email/Telegram.
Le Client dispose d'un **délai de 7 jours calendaires** à compter de la première notification pour régulariser (mise à jour de la carte et/ou paiement manuel).

Article 5.5 — Suspension puis résiliation pour impayé

À défaut de régularisation **sous 7 jours**, le Vendeur peut **suspendre l'accès** aux services (notamment les séances synchrones et l'Atelier pratique), l'accès asynchrone pouvant être limité au strict nécessaire de la régularisation.
À défaut de régularisation **sous 30 jours** à compter de la première notification, le Vendeur pourra **résilier l'abonnement de plein droit**. La résiliation pour impayé **n'emporte pas renonciation** aux sommes échues, qui restent dues jusqu'à complet paiement (y compris celles afférentes à la période minimale d'engagement, cf. Article 18).

Article 5.6 — Absence de report / non-consommation

Les échecs de paiement, suspensions ou retards imputables au Client **n'ouvrent droit à aucun report** des prestations sur des périodes ultérieures ni à remboursement des périodes entamées.

Retour au sommaire

Article 6 : Perte des identifiants

En cas de perte de ses identifiants, le Client est invité à suivre la procédure suivante : contacter le service client par e-mail à l'adresse sav@apprendre-a-jouer-du-piano.com, en

précisant l'objet de sa demande, son nom et prénom, l'adresse e-mail utilisée lors de l'inscription, et si possible le numéro de la commande et référence Stripe.

Retour au sommaire

Article 7 : Livraison

La livraison de la commande se fait par mise à disposition :

- d'un espace membre (PDF, vidéos, audios),
- d'un espace d'accompagnement **asynchrone** sur **Telegram**,
- de groupes de discussions sur Telegram,
- un guide d'embarquement lui expliquant la marche à suivre pour mettre en route son accompagnement dans les meilleures conditions,
- l'accès à tous les enregistrements des séances collectives et lives fait par le passé.

Le Client reçoit par mails successifs des liens sur lesquels il doit cliquer pour accéder à ces contenus.

Le Client est invité à bien vérifier l'exactitude de l'adresse email transmise au Vendeur lors de la passation de la commande. La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée en cas d'erreur du Client dans la communication de son adresse email.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'interrompre momentanément et sans préavis l'accès au Site notamment :

- Afin de procéder à une intervention technique ou toute opération de maintenance.
- En cas d'utilisation du Site par le Client d'une manière non conforme aux présentes CGV et/ou susceptible de porter atteinte à l'image du Site ou du Vendeur ou à l'intégrité du Site.
- Si le Vendeur reçoit un avis notifié par une autorité compétente conformément à l'article 6 II de loi n°2004-575 du 21 juin 2004
- Sur demande d'une autorité judiciaire, de police ou administrative.

Retour au sommaire

Article 8 : Garantie commerciale et rétractation :

Accéder au contenu (en le téléchargeant ou **en le visionnant même partiellement**) est considéré comme l'exécution pleine et entière du contrat et entraîne donc une renonciation du délai de rétractation.

En effet, la règlementation exclut du droit de rétractation le « contenu numérique fourni sur un support immatériel et contrat d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec votre accord et pour lequel vous avez renoncé à votre droit de rétractation (exemple : un film téléchargé) ».

Autrement dit : nous n'avons **aucune obligation légale** d'effectuer un remboursement sur simple demande.

Retour au sommaire

Article 8 : Garanties légales

Le Vendeur s'engage à respecter les obligations légales relatives aux garanties attachées aux produits et prestations vendus sur le Site Internet telles que prévues aux dispositions du Code de la Consommation et du Code Civil ci-après (extraits):

Article 1641 du Code Civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des

instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la Consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 Code de la Consommation

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

Article L217-6 du Code de la consommation

Le vendeur n’est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s’il est établi qu’il ne les connaissait pas et n’était légitimement pas en mesure de les connaître.

Retour au sommaire

Article 10 : Responsabilité et Force majeure

Dans l’hypothèse où la responsabilité du Vendeur devait être retenue au titre de l’exécution d’un contrat, cette dernière serait alors limitée aux seuls dommages matériels directs à l’exclusion de tout dommage indirect et/ou non matériel et en particulier de toute perte de chiffre d’affaire, de bénéfices, de profit, d’exploitation, de renommée, de réputation, de clientèle, d’action contre un tiers, préjudice commercial et/ou économique et autres pertes de revenu.

Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable de toute inexécution totale ou partielle qui aurait pour origine un cas de force majeure, incluant notamment sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive : les situations de guerres, de grèves internes ou externes, émeutes, tempêtes, tremblements de terre, inondations, incendies, défaillances techniques, défaillance du système de communication par internet, de même que pour tous cas fortuits.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée pour un dommage résultant de l’utilisation du réseau internet tel que la perte de données, intrusion, virus, rupture de service, ou autres problèmes ne résultant pas de la volonté et/ou agissements du Vendeur.

Retour au sommaire

Article 11 : Cessibilité du contrat

Le Vendeur se réserve la faculté de céder, transférer, apporter à un tiers, sous quelle forme que ce soit, les droits et obligations résultant des CGV.

Le Client ne peut pas céder ou transférer les droits qu’il tire des présentes CGV sauf accord préalable et écrit du Vendeur.

Retour au sommaire

Article 12 : Validité

Si l'une quelconque des stipulations de CGV devait être déclarée inapplicable ou constatée/jugée comme inapplicable pour quelque raison que ce soit, les autres stipulations des CGV resteront en vigueur.

Le Vendeur veillera alors à remplacer dans des délais raisonnables la stipulation inapplicable par une nouvelle version aussi proche que possible de l'esprit et du sens initialement souhaités dans la formulation de la stipulation inapplicable.

Aussi longtemps que la stipulation inapplicable n'est pas remplacée, elle sera exclue des CGV et le reste des CGV sera appliqué tel quel.

Retour au sommaire

Article 13 : Protection des données personnelles

Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au Vendeur. Ce dernier s'engage à respecter la confidentialité de ces données personnelles et à les traiter dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (« loi informatique et libertés») dans sa version actuellement en vigueur.

Le Vendeur utilisera ces données pour le traitement de la commande du Client ainsi que pour l'envoi d'informations relatives à la formation, ou d'informations commerciales ou non, ainsi qu'à des fins de statistiques.

En application de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de rectification des données personnelles le concernant et conservées par le Vendeur. Le Client pourra exercer les droits susmentionnés en adressant sa demande (en indiquant adresse de courrier électronique, nom, prénom, adresse postale) par courrier électronique à l'adresse suivante : sav@apprendre-a-jouer-du-piano.com ou par courrier postal adressé à Les Clés du Piano, 30 rue Victor Hugo 33185 LE HAILLAN.

Retour au sommaire

Article 14: Informations transmises par le Client

Le Client est le seul responsable des informations qu'il aura communiquées au Vendeur en application des CGV.

Par conséquent, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des conséquences d'une éventuelle erreur liée à la transmission d'informations erronées ou incomplètes.

Retour au sommaire

Article 15 : Propriété intellectuelle

L’utilisation du Site internet est réservée à un usage strictement personnel.

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu’ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit d’auteur, droit des marques et droit à l’image. Le contenu des formations commercialisées par le Vendeur sont également (sauf mention contraire sur le Site) la propriété pleine et entière du Vendeur ou de son représentant légal.

Toute reproduction ou représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Le fait d’apposer un lien hypertexte à destination du Site , en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement interdit.

Article L111-1 du code de la propriété intellectuelle :

Toute utilisation, commercialisation, détournement des créations objets du présent contrat feront l’objet systématiquement d’un dépôt de plainte au pénal avec constitution de partie civile.

L'auteur d'une contrefaçon de droit d'auteur, de brevet ou dessin et modèle encourt une peine de 300000 € d'amende et 3 ans d'emprisonnement. Dans certains cas, ces peines peuvent être portées à 500000 € d'amende et 5 ans d'emprisonnement, lorsque le délit a été commis en bande organisée.

Retour au sommaire

Article 16 : Non renonciation

Le fait pour le Vendeur de ne pas exercer l’un des droits que lui accordent les CGV ou de ne pas exiger l’application de l’une des clauses des CGV ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation de sa part à se prévaloir des droits ou stipulations dont il bénéficie en application des CGV.

Retour au sommaire

Article 17 : Droit applicable et litige

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute procédure judiciaire. La recherche préalable d’une solution amiable n’interrompt pas les délais pour agir en garantie, notamment contre le Vendeur.

Tous les litiges relatifs à l’utilisation du Site internet, la passation de commande, les obligations des parties, la formation, l’interprétation, l’exécution ou l’inexécution d’un contrat entre le Vendeur et le Client en application des CGV seront soumis à la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d’Appel de Bordeaux, y compris en matière de référé et nonobstant appel en garantie.

Les présentes CGV et les contrats qui en résultent sont soumis au droit français.

Retour au sommaire

Article 18 : Abonnement

Abonnement mensuel au tarif en vigueur (197 € TTC/mois à la date de rédaction), avec **période d'engagement initiale de 6 mois**. L'inscription s'effectue par carte bleue le premier jour et les prélèvements des mensualités suivantes sont effectués ensuite automatiquement tous les mois le même jour.* Le Client veille à la validité continue de son moyen de paiement (cf. art. 5).

- Période d'engagement minimum de 6 mois.
- Possibilité de stopper à tout moment après cette période initiale, ou de mettre en pause pendant 1 à 3 mois, en conservant l'accès aux groupes de discussion et aux formations.*

Reprise automatique des mensualités après la période de pause déterminée.

- Accès à tous les replays des lives passés de l'Atelier pratique
- 50% de réduction sur toutes les formations fondamentales
- Accès à vie aux formations :
    - APPAIR
    - Les fondamentaux de la technique

*le mois d'août étant une période creuse, aucun nouvel abonnement ne sera accepté durant cette période.

Retour au sommaire

Article 19 : Mise en pause de l'abonnement

Pause possible de **1 à 3 mois** (sur demande écrite ≥ 30 jours avant l'échéance). Reprise automatique à l'issue. Un **minimum de 6 mois d'abonnement sur 12 mois glissants** est requis pour conserver l'accès aux services & outils.

Retour au sommaire

Article 20 : Annulation de l'abonnement.

Toute demande durant les 6 premiers mois est refusée (voir article 18).
Après cette période d'engagement, le client peut résilier son abonnement à tout moment.
La résiliation prend effet 30 jours après la date de la demande.
Si un prélèvement mensuel a lieu pendant ces 30 jours, il reste dû et aucun remboursement du mois en cours n'est effectué.
Le client conserve l'accès à tous les services (cours, ateliers, replays, espace membres) jusqu'à 30 jours après sa dernière mensualité prélevée.

Une fois cette période passée, aucun autre prélèvement n'est effectué et l'accès au service est automatiquement interrompu.

Retour au sommaire

Article 21 : Prestations incluses dans l'abonnement :

- **Accompagnement individuel asynchrone** (Telegram).
- **Séances individuelles synchrones** (Zoom) dans la limite des heures incluses (cf. art. 24), et leurs enregistrements.
- **Atelier pratique** (collectif) : un live **hebdomadaire** (Atelier musical/technique, PianoLive ou PianoTutti) de **1h30 à 2h**, avec accès aux replays, lives passés inclus.
- Accès aux **partitions** Les Clés du Piano pendant la durée de l'abonnement.
- Accès aux **groupes de discussion** Telegram.
- Accès à certaines **formations** selon les modalités de l'offre en vigueur (ex. APPAIR, Fondamentaux ; cf. espace membre). *L'accès « à vie » s'entend comme un accès nominatif et non cessible, maintenu tant que la plateforme et les contenus sont proposés par l'éditeur, sous réserve d'évolutions techniques ou de migrations raisonnables.*

Retour au sommaire

Article 22 : Organisation de l'accompagnement

Périodes d'activité : l'accompagnement a lieu toute l'année **hors mois d'août ou juillet en fonction de l'accompagnant** (pas d'ateliers ni de nouveaux abonnements en août) et **hors jours fériés** français.

Terminologie :

- *Asynchrone* = échanges différés sur Telegram (messages, audios, vidéos, documents).
- *Synchrone* = séances en direct sur Zoom.

22.1. Asynchrone (Telegram)

- Envoi possible **à tout moment** de vidéos de jeu, audios, messages texte et documents utiles au suivi.
- **Délais de réponse** : sous **24 à 48 h ouvrées** (sauf indisponibilité annoncée ≥ 48 h à l'avance).
- **Bornes d'usage** (qualité > quantité) :
    - Vidéos/audios de jeu : **jusqu'à 3 par semaine**, **3 minutes max** par envoi (*hors filage complet*).
    - Audios parlés : **2 minutes max**.
    - Messages texte : **tenus sur un écran de téléphone** (précis et ciblés).
    - Documents : **1 par mois**, **2 pages max**, en lien avec le besoin pédagogique.

- **Exception** : urgences ponctuelles (audition, échéance datée) sur accord.

22.2. Synchrone (Zoom)

- Séances individuelles planifiées **selon le besoin** pédagogique, **dans la limite des heures incluses** (cf. art. 24).
- L'accompagnant administre l'équilibre *asynchrone/synchrone* selon l'intérêt pédagogique du client et l'équité entre les pianomistes.

22.3. Atelier pratique (collectif)

- **3 à 4 lives par mois, le plus souvent 1 par semaine** (*Atelier musical/technique*, *PianoLive* mensuel ou *PianoTutti*), **1h30 à 2h**.
- Programmation indicative : mercredi à vendredi, **créneaux 15h–19h** (heure de Paris).
- **Semaine de PianoLive** : pas d'Atelier ni de PianoTutti additionnels (le PianoLive constitue le live hebdomadaire).
- **Août** : pas ou peu d'ateliers.

Retour au sommaire

23. Réservation et validation des séances (synchrone)

- Demandes de RDV via **YouCanBookMe** dans la limite des disponibilités et des congés posés.
- **Délai minimal de 48 h** entre la demande et le créneau souhaité.
- **Validation** : le créneau n'est confirmé qu'à réception de l'**email de confirmation**. À défaut, il n'est **pas acquis**.

Retour au sommaire

24. Fréquence, délais et reports (synchrone)

- **Heures incluses** : jusqu'à **2 h par mois** de séances en direct, **par défaut non cumulables d'un mois sur l'autre**.
- **Intervalle minimum** : **10 jours** entre deux séances synchrones.
- **Format libre** : ex. 2×1h, 2×45 min + 1x30 min, etc., dans le respect de l'intervalle minimal.
- **Exceptions** : échéance justifiée (audition, concours) → ajustement possible **sur accord écrit** de l'accompagnant **sans déroger** à l'équilibre pédagogique.
- **Heures additionnelles** : possibles sur demande, **au tarif en vigueur** (à l'unité ou en pack). Ces heures sont **hors abonnement**, **non remboursables** et **non reportables**.

Retour au sommaire

25. Annulations, retards et abus

- **Annulation/Report** : possible **jusqu'à 48 h** avant l'horaire. Passé ce délai : la séance est **due** et **non remplaçable**.
- **Retards** : si le client est en retard, la séance se termine à l'heure prévue ; si l'accompagnant est en retard, la durée est honorée ou reportée.
- **Abus** :
    - **2 occurrences** (no-shows ou annulations <48 h) sur **60 jours** ⇒ **avertissement écrit** ;
    - **3 occurrences** sur **90 jours** ⇒ **suspension** temporaire de la prise de RDV synchrones (accès asynchrone maintenu) ou **exclusion** en cas de mauvaise foi manifeste.
    - En cas d'exclusion, **aucun remboursement** du mois en cours.

Retour au sommaire

26. Conditions techniques et indisponibilités

- Le Vendeur n'est pas responsable des équipements/connexion du Client ; celui-ci veille à disposer d'un matériel et d'une connexion adaptés.
- En cas de **difficulté ponctuelle** de connexion : une **solution de remplacement** pourra être proposée **dans la mesure du possible.**
- Si les conditions techniques rendent l'accompagnement durablement impossible, le Vendeur peut **mettre fin à l'abonnement** avec **remboursement au prorata** des jours non consommés du mois en cours.
- L'équipe peut **se déconnecter** quelques jours (hors urgences) ; un **préavis de 48 h** est alors communiqué.

Retour au sommaire

Dernière modification de ces CGV : 12 sept. 2025