

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Version du 15 juillet 2025

## PRÉAMBULE

La société Distribution Mancelle de Publicité - INITIATIVES (DMP-INITIATIVES, ci-après dénommée « INITIATIVES »), SAS, au capital de 200.000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés du MANS, sous le numéro 382 118 248, dont le siège social est sis 10 avenue George Auric, 72021 LE MANS CEDEX 2, édite et exploite le site internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.boutique.telethon.fr/> (ci-après « le Site » ou la « Boutique en ligne ») sur lequel les bénévoles organisateurs d'animations de l'Association Française contre les Myopathies (AFM) (ci-après dénommés « les Organisateurs ») peuvent acheter des articles dérivés du Téléthon à des fins promotionnelles et pour les revendre au grand public dans le cadre d'opérations de collectes de fonds et de sensibilisation destinées à financer les ressources de l'AFM.

**Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent toute utilisation de la Boutique en ligne et plus particulièrement les fonctionnalités proposées aux Organisateurs qui passent commande auprès d'INITIATIVES par le biais de la Boutique en ligne.**

## 1. DEFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes CGU, la signification suivante :

« **l'Association** » ou « **AFM** » : désigne l'Association Française contre les Myopathies, ou l'AFM-TELETHON, association régie par la loi du 1er juillet 1901, reconnue d'utilité publique, immatriculée au registre sous le numéro SIREN 775 609 571, dont le siège social est situé 47-83, 47 boulevard de L'Hôpital, 75013 Paris.

« **Boutique en ligne** » ou « **Site** » : désigne le Site internet accessible à l'adresse <https://boutique.telethon.fr/> sur lequel les Organisateurs peuvent acheter les Produits pour les revendre au grand public dans le cadre d'opérations de collectes de fonds et de sensibilisation de l'Association.

« **Commande** » : désigne toute commande de Produit réalisée à distance par l'intermédiaire de la Boutique en ligne ou en contactant directement INITIATIVES par téléphone.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : désigne les conditions générales de vente applicables à l'achat de Produits à INITIATIVES par les Organisateurs.

« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur le Site afin d'encadrer l'utilisation du Site par tout Organisateur.

« **Coordinateur** » : désigne le personnel AFM en charge de modérer les commandes passées par les Organisateurs.

« **Compte utilisateur** » : désigne l'interface hébergée sur le Site dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par l'Organisateur et lui permettant de suivre ses Commandes.

« **Identifiants** » : désigne le courriel et le mot de passe permettant l'accès au Compte utilisateur. Ces Identifiants sont à l'usage exclusif de l'Organisateur qui en est seul responsable.

« **Livraison** » : désigne la livraison des Produits achetés par les Organisateurs.

« **Organisateurs** » : désigne les bénévoles personnes physiques, entreprises, collectivités et associations organisatrices d'animations de l'AFM, accréditées par l'AFM pour acheter les Produits et les revendre au grand public dans le cadre d'opérations de collectes de fonds et de sensibilisation de l'AFM.

« **Parties** » : désigne, individuellement, de façon indifférenciée INITIATIVES d'une part et les Utilisateurs d'autre part, ou INITIATIVES et les Utilisateurs, collectivement.

« **Produit** » : désigne tout article vendu par INITIATIVES sur le Site aux Organismes.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne qui accède et navigue sur la Boutique en ligne. Les Utilisateurs comprennent à la fois les Organismes et les simples internautes.

## 2. OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs d'INITIATIVES et des Utilisateurs concernant l'utilisation de la Boutique en ligne et des fonctionnalités qui y sont proposées.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

La création d'un Compte utilisateur et l'utilisation de la Boutique en ligne et de ses fonctionnalités impliquent l'acceptation des présentes CGU.

Ainsi, l'Utilisateur s'engage à lire attentivement les présentes CGU lors de l'accès à la Boutique en ligne ou de la création de son Compte utilisateur et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

En acceptant les présentes CGU, l'Utilisateur déclare et garantit qu'il a la qualité d'Organisme au sens de l'article 1er des présentes CGU.

Il est précisé que les présentes CGU sont référencées en bas de chaque page de la Boutique en ligne au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

## 4. CONDITIONS D'ACCÈS & D'INSCRIPTION

L'accès à la Boutique en ligne est uniquement autorisée aux Utilisateurs qui ont la qualité d'Organisme au sens de l'article 1er des présentes CGU.

L'Utilisateur reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation de la Boutique en ligne.

Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Boutique en ligne sont à la charge de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation.

Toute Utilisation des fonctionnalités proposées sur la Boutique en ligne implique nécessairement la création d'un Compte utilisateur par un Organisme, selon la procédure ci-dessous.

### 4.1. PROCEDURE DE CREATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Seuls les Utilisateurs ayant la qualité d'Organisme au sens de l'article 1er des présentes CGU et bénéficiant de la capacité juridique sont autorisés à créer un Compte utilisateur.

L'Utilisateur qui souhaite créer un Compte utilisateur est invité à fournir des informations permettant de l'identifier et de vérifier sa qualité d'Organisme en complétant le formulaire disponible sur le Site. Le signe (\*) indique les champs obligatoires qui doivent être remplis pour que l'Utilisateur puisse créer son Compte utilisateur.

En particulier, l'Utilisateur qui souhaite créer un Compte utilisateur déclare et garantit être accrédité auprès de l'AFM et disposé d'un numéro d'engagement auprès de sa coordination départementale AFM, ou s'engage à en obtenir un.

Une fois inscrit, l'Utilisateur reçoit ses Identifiants.

L'Utilisateur souhaitant créer un Compte utilisateur s'engage à fournir à INITIATIVES des données exactes, loyales et à jour, qui ne portent pas atteinte, à quelque titre que ce soit, aux droits des tiers et à communiquer à INITIATIVES toute mise à jour nécessaire des données communiquées lors de son inscription.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données communiquées dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de son Compte utilisateur.

## 4.2. GESTION DES IDENTIFIANTS

L'Utilisateur sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Compte utilisateur.

L'Utilisateur peut à tout moment modifier son mot de passe et activer une authentification à deux facteurs depuis son Compte utilisateur en cliquant sur "Connexion et sécurité".

Dans le cas où un Utilisateur divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, INITIATIVES pourra alors suspendre de plein droit le Compte utilisateur sans préavis ni indemnité. L'Utilisateur garantit INITIATIVES contre toute demande à ce titre.

En aucun cas, INITIATIVES ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Utilisateur. Tout accès et action effectué(e) à partir du Compte utilisateur d'un Utilisateur sera présumé(e) être effectué(e) par cet Utilisateur, dans la mesure où INITIATIVES n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès la Boutique en ligne à partir d'un Espace Personnel.

Toute perte, oubli, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de l'Utilisateur. En cas de vol, de détournement ou d'usurpation des Identifiants, l'Utilisateur est tenu d'avertir INITIATIVES, sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante : [telethon@initiatives.fr](mailto:telethon@initiatives.fr)

INITIATIVES ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences nées de l'utilisation de la Boutique en ligne par un Utilisateur qui n'aurait pas la qualité d'Organisateur au sens de l'article 1 des présentes CGU.

## 4.3. DESINSCRIPTION

L'Utilisateur peut à tout moment fermer son Compte utilisateur depuis son Compte utilisateur en cliquant sur "Connexion et Sécurité" puis "Supprimer le compte", ou en contactant le service client de la Boutique en ligne ou en envoyant un mail à l'adresse : [telethon@initiatives.fr](mailto:telethon@initiatives.fr). INITIATIVES procèdera dans les meilleurs délais à une désactivation du Compte utilisateur et adressera à l'Utilisateur un courriel lui confirmant la clôture de son Compte utilisateur.

# 5. FONCTIONNALITÉS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

## 5.1. COMMANDES

Les Utilisateurs qui souhaitent commander des Produits depuis la Boutique en ligne devront s'identifier et suivre la procédure de commande conformément aux Conditions Générales de Vente de la Boutique en ligne accessible à l'adresse : <https://boutique.telethon.fr/terms>

Les Utilisateurs peuvent consulter à tout moment leurs Commandes depuis leur Compte utilisateur en cliquant sur "Vos commandes".

## 5.2. FORMULAIRE DE CONTACT

Pour toute réclamation liée à l'utilisation de la Boutique en ligne, les Utilisateurs peuvent contacter le service client de la Boutique en ligne via le formulaire de contact accessible depuis le bandeau situé en haut de chaque page de la Boutique en ligne.

Les Utilisateurs peuvent également adresser directement leur demande au service client de la Boutique en ligne en envoyant un mail à l'adresse : [telethon@initiatives.fr](mailto:telethon@initiatives.fr)

## 6. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 6.1. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS

Dans le cadre de l'utilisation de la Boutique en ligne, chaque Utilisateur s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

Chaque Utilisateur a pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale et en « bon père de famille » à l'égard d'INITIATIVES, des Clients et des autres Utilisateurs ;
- Être honnête et sincère dans les informations fournies à INITIATIVES ;
- Utiliser la Boutique en ligne conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité de la Boutique en ligne pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou toute autre loi ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle d'INITIATIVES ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitements automatisés de données mis en œuvre sur la Boutique en ligne ;
- Ne pas modifier les informations mises en ligne par INITIATIVES ;
- Ne pas utiliser la Boutique en ligne pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal de la Boutique en ligne.

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur et conformément à la loi du 29 juillet 1981 relative à la liberté de la presse, les Utilisateurs s'engagent à ne pas diffuser, notamment via les Boutiques en ligne de message ou information :

- Constitutifs de dénigrement fautif visant INITIATIVES ou des Utilisateurs ;
- Contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- À caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;

- Incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- Menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- À caractère pédophile ;
- Incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- Incitant au suicide ;
- Permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

## 6.2. OBLIGATIONS D'INITIATIVES

### 6.2.1. PRINCIPES GENERAUX

Il est expressément convenu entre les Parties que dans le cadre de la mise à disposition de la Boutique en ligne et des fonctionnalités attachées, en dehors de la vente de Produits aux Organismes, l'obligation générale d'INITIATIVES est une obligation de moyens. Il ne pèse sur INITIATIVES aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte.

### 6.2.2. HEBERGEMENT / DISPONIBILITE

INITIATIVES s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de la Boutique en ligne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle d'INITIATIVES et sous réserve des éventuelles pannes ou interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la Boutique en ligne.

INITIATIVES attire toutefois l'attention des Utilisateurs sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

Par conséquent, INITIATIVES ne saurait être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Il est par ailleurs précisé qu'INITIATIVES se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à la Boutique en ligne ou de suspendre tout ou partie de ses fonctionnalités pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement.

## 7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### 7.1. CONTENU DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

L'Utilisateur reconnaît que l'AFM est titulaire du nom de domaine <https://boutique.telethon.fr> sur lequel INITIATIVES édite et exploite la Boutique en ligne.

A ce titre, les droits de propriété intellectuelle portant sur le contenu de la Boutique en ligne, notamment toute marque, logo, slogan, graphisme, photographie, animation, vidéo et texte, sont la propriété exclusive d'INITIATIVES ou d'AFM, ou de leurs concédants, partenaires, ou sous-traitants, et ne peuvent donc être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse préalable, sous peine de poursuites judiciaires.

Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît que les droits de propriété intellectuelle portant sur l'architecture de la Boutique en ligne sont la propriété d'INITIATIVES, de ses concédants, ou sous-traitants, et ne peut donc être reproduite, utilisée ou représentée sans autorisation expresse préalable, sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du contenu ou de l'architecture de la Boutique en ligne, par quel que procédé que ce soit, sans autorisation préalable expresse, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions applicables du Code de la propriété intellectuelle (notamment, les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-2 et suivants).

## 7.2. SIGNES DISTINCTIFS « AFM-TELETHON »

L'Utilisateur reconnaît que les droits de propriété intellectuelle portant notamment sur les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos et textes relatifs aux signes distinctifs « Téléthon » et « AFM-Téléthon » sont la propriété exclusive de l'AFM ou de leurs concédants, partenaires, ou sous-traitants, et ne peuvent donc être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse préalable, sous peine de poursuites judiciaires.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, des signes « Téléthon » et « AFM-Téléthon », par quel que procédé que ce soit, sans autorisation préalable expresse, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions applicables du Code de la propriété intellectuelle (notamment, les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-2 et suivants).

## 7.2. LICENCES D'UTILISATION

### 7.2.1. LICENCE SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

Par les présentes CGU, INITIATIVES accorde une licence non exclusive d'utilisation à tout Utilisateur portant sur l'ensemble de la Boutique en ligne et des fonctionnalités attachées.

Cette licence est accordée à titre gratuit, pour le monde entier, et pour la durée d'utilisation de la Boutique en ligne.

L'Utilisateur s'interdit par conséquent de céder, transférer, prêter, sous-licencier, déléguer ou concéder à un tiers, même à titre gratuit, directement ou indirectement, un quelconque droit d'utilisation conféré par les présentes CGU sans l'accord écrit préalable d'INITIATIVES.

### 7.2.2. DISPOSITIONS GENERALES

Il est rappelé que toute utilisation non-conforme aux licences précitées est susceptible de poursuites judiciaires. A ce titre, l'Utilisateur s'oblige à prendre toutes mesures nécessaires, notamment de sécurité, à l'égard de son personnel comme de tout tiers pour assurer le respect des droits de propriété intellectuelle d'INITIATIVES et de l'AFM.

Tout Utilisateur s'interdit, en tout état de cause :

- De tenter de copier, modifier, reproduire, créer toute œuvre dérivée, altérer, créer un miroir, republier, télécharger, afficher, transmettre ou distribuer l'ensemble ou toute partie des composantes de la Boutique en ligne sous toute forme, sur tout support ou par le biais de tout moyen que ce soit ;
- De tenter de décompiler, désassembler, effectuer toute rétro-ingénierie ou rendre compréhensible de toute autre manière l'ensemble ou une partie de la Boutique en ligne ;
- D'accéder à l'ensemble ou une partie de la Boutique en ligne dans le but de concevoir une solution concurrente ;
- De tenter de toute manière que ce soit de supprimer, contourner toute mesure de protection technique (MPT), ni utiliser ou fabriquer dans une optique de vente ou de location, importer, distribuer, vendre ou louer, proposer à la vente ou à la location, promouvoir la vente ou la location ou détenir à des fins d'utilisation privée ou commerciale tout moyen servant à faciliter la suppression ou le contournement non-autorisé des MPT,
- D'utiliser la Boutique en ligne afin de prodiguer des services à des tiers ou octroyer une sous licence, vendre, louer, céder, affecter, distribuer, afficher, divulguer, exploiter commercialement ou rendre la Boutique en ligne disponible de toute autre manière à toute tierce partie.

Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à mettre en œuvre tout ce qui est en son pouvoir pour empêcher tout accès, ou utilisation non autorisée à la Boutique en ligne, et, dans le cas d'un tel accès ou utilisation non autorisé, d'en aviser INITIATIVES dans les plus brefs délais.

## 8. RESPONSABILITÉS

INITIATIVES décline toute responsabilité notamment :

- En cas d'impossibilité d'accéder temporairement à la Boutique en ligne pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les Utilisateurs reconnaissent que la responsabilité d'INITIATIVES ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des réseaux de transmission ;
- En cas d'attaques virales, intrusion illicite dans un système de traitement automatisé de données ;
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Boutique en ligne par un Utilisateur ou un tiers ;
- Relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur la Boutique en ligne ;
- En cas de non-respect des présentes CGU imputable aux Utilisateurs ;
- En cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie aux présentes CGU ;
- En cas de cause étrangère non imputable à INITIATIVES ;
- En cas d'usurpation d'identité d'un Utilisateur.

En tout état de cause, la responsabilité d'INITIATIVES ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Boutique en ligne, l'Utilisateur est alors seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler.

## 9. FORCE MAJEURE

La responsabilité d'INITIATIVES 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 CGU découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement 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.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, INITIATIVES s'efforcera d'informer l'Utilisateur dès que possible.

## 10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

INITIATIVES collecte sur le Site des données personnelles concernant les Utilisateurs, y compris par le biais de cookies. Les Utilisateurs peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

INITIATIVES et AFM sont coresponsables des traitements de données collectées sur le Site.

En leur qualité de responsables conjoints des traitements, INITIATIVES et AFM assurent la protection des données personnelles dans le cadre défini par la Politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://boutique.telethon.fr/politique-de-confidentialite>

### DISPOSITIONS UNIQUEMENT APPLICABLES AUX ORGANISATEURS PERSONNES PHYSIQUES AYANT LA QUALITE DE CONSOMMATEUR :

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## 11. VALIDITÉ DES CGU

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 CGU ne saurait affecter la validité des présentes CGU. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Utilisateurs à méconnaître les présentes CGU.

## 12. MODIFICATION DES CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout Utilisateur navigant sur la Boutique en ligne.

Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par INITIATIVES à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire. INITIATIVES notifiera la modification des CGU aux Utilisateurs bénéficiant d'un Compte utilisateur au moins dix (10) jours avant l'entrée en vigueur des CGU dans leur nouvelle version.

Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur la Boutique en ligne.

### 13. SERVICE CLIENT - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation peut être formulée au service client d'INITIATIVES par courrier électronique à l'adresse suivante : [telethon@initiatives.fr](mailto:telethon@initiatives.fr)

Ou par téléphone au 02 43 14 30 03, pendant les horaires d'ouverture du standard téléphoniques du lundi au vendredi, de 8h à 18h30, hors mois d'août et période entre Noël et le jour de l'An.

Les réclamations peuvent également être transmises par la voie postale à INITIATIVES – 10 avenue George Auric, 72021 LE MANS CEDEX 2.

### 14. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU ainsi que les relations entre les Utilisateurs et INITIATIVES sont régies par le droit français.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, sera privilégiée la négociation 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 présentes CGU, y compris portant sur sa validité.

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de négociation devra en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. Si au terme d'un délai de quinze (15) jours, les Parties ne parvenaient pas à s'entendre, le différend sera soumis à la juridiction compétente désignée ci-après.

Durant tout le processus de négociation et jusqu'à son issue, les Parties s'interdisent d'exercer toute action en justice l'une contre l'autre et pour le conflit objet de la négociation. Par exception, les Parties sont autorisées à saisir la juridiction des référés ou à solliciter le prononcé d'une ordonnance sur requête. Une éventuelle action devant la juridiction des référés ou la mise en œuvre d'une procédure sur requête n'entraîne de leur part des Parties aucune renonciation à la clause d'arrangement amiable, sauf volonté contraire expresse.

A défaut d'accord amiable, chaque Partie pourra saisir le tribunal territorialement et matériellement compétent conformément aux règles de procédure définies par le droit français.

#### DISPOSITIONS UNIQUEMENT APPLICABLES AUX UTILISATEURS PERSONNES PHYSIQUES AYANT LA QUALITE DE CONSOMMATEUR :

Préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, l'Utilisateur est invité à contacter le service réclamation d'INITIATIVES.

Si aucun accord n'est trouvé ou si l'Utilisateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès d'INITIATIVES par une réclamation écrite, il sera alors proposé 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.

Pour enclencher cette médiation, l'Utilisateur peut contacter le médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) via le site <https://www.mediateurfevad.fr/>.

Il pourra saisir le médiateur de la consommation en remplissant le formulaire en ligne ou demander des informations en le contactant par mail à l'adresse [mediateurducommerce@fevad.com](mailto:mediateurducommerce@fevad.com)

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.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur ou INITIATIVES peut à tout moment se retirer du processus.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié à la juridiction compétente désignée ci-dessus.