

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICE – PRATICIENS

La Société SAMED, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le numéro 992 405 803, dont le siège social est Bureau 3 9 Rue de Condé, 33000 BORDEAUX, représentée par Madame Coralie NOBLET, dûment habilité(e) aux fins des présentes (ci-après « SAMED »), édite et exploite la plateforme numérique SAMED accessible à l'adresse www.samed.fr. (ci-après la « Plateforme »).

La Plateforme SAMED a pour objet de favoriser la mise en relation entre Praticiens du bien-être (ci-après les « Praticiens ») et des clients particuliers ou professionnels recherchant un accompagnement en bien-être durable.

SAMED propose, à destination des Praticiens, des services de référencement, de visibilité, d'accès à des outils numériques, de coordination d'offres collectives et d'accompagnement au développement professionnel.

SAMED peut également, selon les offres souscrites, assurer des prestations complémentaires telles que la gestion des contacts, la communication, ou la participation à des programmes collectifs (entreprises, organisations partenaires, événements).

Le Praticien utilise les services de SAMED à titre professionnel et indépendant.

Il demeure seul responsable de sa pratique, de son activité, et des prestations qu'il réalise auprès de ses propres clients. SAMED n'intervient ni dans la relation contractuelle entre le Praticien et ses clients, ni dans la fixation de ses tarifs, ni dans le déroulement de ses séances.

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (ci-après les « CGPS ») ont pour objet de régir les droits et obligations réciproques entre SAMED et le Praticien, dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des services proposés par SAMED.

Elles ne créent aucun lien de subordination, de salariat ou de représentation entre SAMED et le Praticien.

Le présent préambule fait partie intégrante des présentes CGPS.

ARTICLE 1. OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITE

Les présentes CGPS définissent les conditions dans lesquelles SAMED fournit au Praticien ses services de référencement, de visibilité, de mise en relation et d'accompagnement via la Plateforme.

Elles s'appliquent à toute souscription de service par le Praticien, que celle-ci soit réalisée en ligne sur la Plateforme ou par tout autre moyen de contractualisation (formulaire, devis, abonnement ou convention spécifique).

Les CGPS constituent, avec le formulaire ou le devis d'abonnement validé par le Praticien, l'ensemble contractuel liant SAMED et le Praticien.

En cas de contradiction, les stipulations particulières (devis, fiche d'abonnement) prévalent sur les CGPS pour les seuls points concernés.

Les CGPS sont accessibles à tout moment sur la Plateforme et sont adressées à tout Praticien qui en fait la demande.

Toute souscription, validation électronique ou paiement d'un abonnement emporte adhésion pleine et entière du Praticien aux présentes CGPS, à l'exclusion de toute autre condition.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la souscription du service.

Toute modification ultérieure n'est applicable qu'aux services souscrits après son entrée en vigueur.

SAMED se réserve le droit de faire évoluer la Plateforme, d'ajuster le contenu éditorial, les outils ou les fonctionnalités techniques, dès lors que ces évolutions n'altèrent pas la nature essentielle du service souscrit.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes, les termes et expressions ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une majuscule, auront la signification suivante :

Plateforme : désigne le site internet exploité par SAMED et accessible à l'adresse www.samed.fr

, permettant la mise en relation entre Praticiens et clients, ainsi que l'accès aux services proposés par SAMED.

Praticien : tout professionnel indépendant du bien-être, dûment inscrit sur la Plateforme SAMED, agissant à titre non salarié et sous sa seule responsabilité professionnelle, afin de proposer ses services à des clients particuliers ou professionnels.

Client final : toute personne physique ou morale, professionnelle ou non, recherchant un accompagnement ou une séance de bien-être via la Plateforme SAMED.

Le Client final conclut directement un contrat avec le Praticien, sans intervention de SAMED dans cette relation.

Service(s) : l'ensemble des prestations fournies par SAMED au profit du Praticien, notamment le référencement sur la Plateforme, la visibilité en ligne, la mise en relation avec des clients potentiels, l'accès à des outils numériques, la coordination d'actions collectives et l'accompagnement professionnel.

Abonnement : la formule de souscription aux Services proposée par SAMED au Praticien, précisant les fonctionnalités, la durée, les modalités financières et les options éventuelles.

Compte Praticien : l'espace personnel sécurisé ouvert par le Praticien sur la Plateforme, lui permettant de gérer ses informations, son profil, son calendrier, ses offres, et d'accéder aux Services souscrits.

CGPS : les présentes Conditions Générales de Prestations de Services applicables aux relations contractuelles entre SAMED et le Praticien.

Partie(s) : individuellement SAMED ou le Praticien, et collectivement SAMED et le Praticien.

Contrat : l'ensemble formé par les présentes CGPS et, le cas échéant, tout devis, bon de commande ou formulaire d'abonnement accepté par le Praticien.

ARTICLE 3. STATUT ET INDÉPENDANCE DU PRATICIEN

Le Praticien déclare exercer son activité de manière indépendante et sous sa propre responsabilité professionnelle.

Le Praticien exerce son activité en toute indépendance juridique, financière et technique. Il conserve la pleine maîtrise de son organisation, de ses méthodes et de sa clientèle propre.

Aucune relation de subordination n'existe entre SAMED et le Praticien.

Le Praticien déclare être immatriculé (SIRET, statut autoentrepreneur ou société) et assumer ses obligations fiscales et sociales.

Il demeure seul responsable de ses assurances et déclarations sociales.

Il reconnaît, sauf s'il est expressément habilité et diplômé pour cela, ne pas être médecin, psychologue clinicien, ni professionnel de santé réglementé au sens du Code de la santé publique, et s'engage à :

- ne pas se présenter comme tel auprès des clients finaux ;
- ne pas réaliser d'actes, diagnostics, prescriptions ou traitements relevant de la médecine, de la kinésithérapie, de la psychologie clinique, ou de toute profession de santé réglementée ;
- limiter son activité aux pratiques de bien-être, d'accompagnement ou de développement personnel non médical, à l'exception des professionnels légalement habilités à exercer une profession de santé réglementée.

Le Praticien s'assure de respecter toutes les obligations administratives, fiscales, sociales et déontologiques applicables à son statut professionnel.

Avant toute mise en ligne du profil, le Praticien fournit à SAMED les informations d'identification nécessaires à la vérification prévue par le Règlement (UE) 2022/2065, incluant : identité, adresse, statut juridique, numéro d'immatriculation, coordonnées professionnelles, et documents justificatifs.

Le Praticien s'engage à maintenir ces informations exactes et à jour.

SAMED peut suspendre l'accès à la Plateforme tant que les informations obligatoires ne sont pas fournies ou actualisées, après notification préalable, sauf urgence liée à la sécurité.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSÉS AUX PRATICIENS

4.1. Nature des services fournis par SAMED

SAMED met à disposition des Praticiens un ensemble de services professionnels visant à favoriser le développement de leur activité, à renforcer leur visibilité et à faciliter la mise en relation avec des clients finaux.

Les services proposés peuvent comprendre, selon la formule choisie :

- le référencement du profil du Praticien sur la Plateforme, incluant sa présentation, ses spécialités, ses coordonnées professionnelles et ses disponibilités ;
- la mise en relation avec des clients particuliers ou professionnels recherchant un accompagnement en bien-être durable ;
- l'accès à des outils numériques (tableau de bord, messagerie interne, gestion des demandes, calendrier, statistiques, contenus pédagogiques) ;
- la participation à des programmes collectifs (ateliers, entreprises partenaires, événements ou campagnes thématiques) ;
- la mise en avant marketing du profil (moteur de recherche, newsletter, réseaux sociaux, partenariats, référencement prioritaire) ;
- l'accompagnement professionnel (ateliers de supervision, formations, ressources pédagogiques, ou accompagnement à la posture et à la communication) ;

- un service d'après-séance (SAS) permettant d'intervenir en cas de manquement au cadre garanti par la labellisation : un client peut solliciter SAMED s'il estime que le cadre annoncé n'a pas été respecté (ex. : tarif non affiché, consentement non recueilli, comportement non conforme). De même, un Praticien peut solliciter SAMED en cas de difficulté avec un client afin d'obtenir un avis ou un accompagnement. SAMED peut alors mobiliser, si nécessaire, le Comité de Labellisation ou un Centre de Médiation externe.

La nature précise des services, leur durée et leurs modalités d'exécution sont indiquées dans le devis, le formulaire d'abonnement ou l'espace personnel du Praticien.

4.2. Classement et mise en avant des Praticiens (transparence P2B)

La Plateforme présente les profils des Praticiens selon des paramètres objectifs et non discriminatoires tenant notamment :

- à la pertinence des informations renseignées par le Praticien (spécialités, disponibilités, localisation, complétude du profil) ;
- à la qualité perçue par les utilisateurs (évaluations, taux de réponse, constance dans le respect du cadre SAMED) ;
- à l'activité du profil (fréquence de mise à jour, réactivité, participation aux programmes collectifs) ;
- aux options de mise en avant ou de visibilité souscrites, lorsqu'elles existent.

L'ordre d'importance de ces paramètres est le suivant : (1) pertinence du profil, (2) activité, (3) satisfaction des utilisateurs, (4) options de mise en avant. SAMED ne bénéficie d'aucun traitement préférentiel dans l'affichage des résultats. Les algorithmes détaillés et leurs pondérations exactes ne sont pas divulgués, conformément au Règlement (UE) 2019/1150.

4.3. Absence d'intervention dans la relation Praticien – client final

SAMED agit exclusivement en qualité de prestataire technique et commercial mettant à disposition un espace de visibilité et d'intermédiation.

SAMED :

- ne participe pas à la définition, à la tarification ou à la réalisation des prestations proposées par les Praticiens ;
- ne garantit pas la conclusion effective d'une prestation entre un Praticien et un client final ;
- n'est pas partie au contrat conclu entre le Praticien et le client final ;
- ne perçoit aucun paiement pour le compte des Praticiens, sauf stipulation contraire expresse dans une offre spécifique (ex. : service de paiement intégré).

Les Praticiens demeurent seuls responsables du contenu de leur profil, de leurs échanges avec les clients, de leurs conditions générales, de leur déontologie et du respect de la réglementation applicable à leur activité.

4.4. Indépendance professionnelle des Praticiens

Les Praticiens exercent leur activité en toute indépendance. Aucun lien de subordination, de mandat ou de représentation n'existe entre SAMED et le Praticien.

Le Praticien conserve la maîtrise totale de ses prestations et demeure seul responsable :

- de la conformité de son activité avec les règles applicables à sa profession ;
- du respect de son code de déontologie SAMED et des obligations légales (assurance, affichage des tarifs, secret professionnel, etc.) ;
- des obligations fiscales et sociales liées à son statut (micro-entreprise, société, profession libérale, etc.).

SAMED se réserve le droit de suspendre ou de radier un profil en cas de manquement à ces obligations, à la charte de la Plateforme ou à la réglementation en vigueur.

4.5. Évolution des services

SAMED se réserve la possibilité de faire évoluer le contenu des services proposés, les fonctionnalités techniques de la Plateforme ou les modalités d'abonnement, sous réserve d'en informer le Praticien.

Ces modifications ne pourront affecter les services déjà souscrits qu'à compter de leur renouvellement ou reconduction.

ARTICLE 5. FORMATION DU CONTRAT

5.1. Information précontractuelle

Avant toute souscription, SAMED met à disposition du Praticien une information claire, loyale et compréhensible sur :

- la nature, le contenu et les fonctionnalités des services proposés ;
- leurs conditions d'accès et de réalisation ;
- la durée et les modalités de l'abonnement ;
- le prix applicable et les modalités de paiement ;
- ainsi que les conditions de renouvellement, de résiliation et de cessation du contrat.

Le Praticien reconnaît avoir bénéficié de l'ensemble des informations nécessaires à sa décision de souscrire, conformément aux principes de transparence et de bonne foi contractuelle.

5.2. Souscription du contrat et acceptation

La souscription aux services s'effectue :

- soit en ligne sur la Plateforme SAMED, par validation électronique du formulaire d'abonnement (case à cocher, validation numérique, ou tout autre procédé équivalent) ;
- soit par signature d'un devis, d'une proposition commerciale ou d'un contrat d'abonnement transmis par SAMED.

La validation de l'abonnement emporte acceptation pleine et entière des présentes CGPS et formation du contrat entre SAMED et le Praticien.

Le contrat n'est réputé conclu qu'à compter de la confirmation écrite de SAMED, adressée par courrier électronique ou via l'espace personnel du Praticien.

5.3. Durée du contrat

Sauf stipulation contraire, le contrat est conclu pour la durée indiquée dans le formulaire ou le devis d'abonnement (mensuelle, trimestrielle, annuelle).

À l'issue de cette période initiale, le contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions prévues ci-après.

Le Praticien peut, à tout moment avant la date de reconduction, désactiver le renouvellement automatique via son espace personnel ou notifier sa décision par écrit à SAMED.

5.4. Entrée en vigueur et activation des services

Les services sont activés après :

- la validation de l'abonnement ou du devis, et
- le paiement effectif de la première échéance ou de l'intégralité du prix convenu.

La simple création d'un compte ou la réception d'un devis non accepté ne vaut pas engagement de SAMED.

5.5. Échanges électroniques et preuve

Les échanges réalisés par courrier électronique ou via la Plateforme (validation, facturation, notifications) sont réputés constituer des moyens de preuve valables entre les Parties, au même titre qu'un écrit sur support papier.

5.6. Modification du contrat en cours d'exécution

Toute demande de modification du contrat par le Praticien (changement d'offre, ajout d'options, suspension temporaire, etc.) doit être formulée par écrit ou via l'espace personnel, et n'est effective qu'après validation expresse par SAMED. En cas d'acceptation, un devis rectificatif ou une confirmation écrite précise les nouvelles conditions applicables.

SAMED se réserve la possibilité d'adapter ses offres, formules ou tarifs dans le cadre du renouvellement de l'abonnement, sous réserve d'en informer le Praticien avec un préavis minimum de trente (30) jours.

SAMED fournit, pour tout contrat conclu hors établissement, l'ensemble des informations obligatoires prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation sur support durable, incluant l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les caractéristiques essentielles des Services, leur prix, les modalités de paiement, les conditions de rétractation, d'exécution, de résiliation, la médiation de la consommation, ainsi que le formulaire type de rétractation.

ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIÈRES ET MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1. Tarifification et facturation

Les tarifs applicables aux Services proposés par SAMED sont ceux en vigueur à la date de la souscription. Ils sont exprimés en euros (€) et s'entendent hors taxes (HT), la TVA étant appliquée au taux en vigueur au jour de la facturation.

Les tarifs sont communiqués :

- sur la Plateforme, dans les pages dédiées aux offres et abonnements ;
- ou dans tout devis, bon de commande ou proposition commerciale transmis par SAMED.

Toute prestation complémentaire, option ou service additionnel demandé par le Praticien donnera lieu à une facturation distincte, sur la base d'un devis préalablement accepté.

6.2. Engagement contractuel

SAMED n'est engagée que par les prix et conditions mentionnés dans un devis, un formulaire d'abonnement ou un contrat signé et accepté par le Praticien.

En cas d'erreur manifeste de prix (typographique, technique ou incohérence flagrante), SAMED se réserve le droit de corriger le tarif avant validation définitive, sous réserve d'en informer le Praticien.

6.3. Modalités de paiement

Les prestations sont payables en euros (€), par prélèvement automatique, virement bancaire ou tout autre moyen sécurisé accepté par SAMED et indiqué sur la Plateforme ou la facture.

Sauf stipulation contraire, le paiement s'effectue :

- à la commande pour tout abonnement mensuel ;

- à l'avance pour tout abonnement trimestriel, semestriel ou annuel.

L'accès aux services est conditionné au paiement effectif des sommes dues.

En cas d'échec de paiement (rejet de prélèvement, absence de règlement), SAMED se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès aux services, jusqu'à régularisation complète.

6.4. Renouvellement et révision des tarifs

En cas de reconduction tacite de l'abonnement, le tarif applicable est celui en vigueur au jour du renouvellement. Toute évolution de tarif sera communiquée au Praticien au moins trente (30) jours avant l'échéance de renouvellement. Si le Praticien n'accepte pas la nouvelle tarification, il pourra résilier son contrat avant la date de reconduction dans les conditions prévues à l'article 9.

6.5. Retard ou défaut de paiement

Tout montant non réglé à son échéance porte intérêt de plein droit, dès le lendemain de la date d'exigibilité, au taux contractuel égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros est due au titre des frais de recouvrement, sans préjudice de l'indemnisation complémentaire des frais engagés lorsque ces derniers excèdent ce montant. En cas de retard persistant, SAMED pourra suspendre les Services après notification restée sans effet pendant quinze (15) jours.

6.6. Absence de compensation

Aucune compensation ou déduction ne peut être opérée par le Praticien entre des sommes dues à SAMED et toute créance qu'il prétendrait détenir sur cette dernière, sauf accord exprès et écrit de SAMED.

ARTICLE 7. GARANTIES

7.1. Garantie de conformité des services

SAMED s'engage à fournir les Services conformément à leur description sur la Plateforme ou dans le devis accepté par le Praticien.

Les Services sont fournis tels qu'ils existent et dans la limite des disponibilités techniques et fonctionnelles de la Plateforme.

SAMED met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer un fonctionnement continu et sécurisé de la Plateforme.

Toutefois, le Praticien reconnaît que les services numériques peuvent comporter des aléas techniques et que SAMED ne peut garantir une disponibilité permanente et sans interruption.

7.2. Absence de garantie de résultat

Les obligations de SAMED sont des obligations de moyens. SAMED ne garantit pas :

- la conclusion effective d'un contrat entre le Praticien et un client final ;
- un volume minimal de contacts, de rendez-vous ou de clients ;
- ni un classement, référencement ou résultat économique spécifique.

Le rôle de SAMED est limité à la fourniture d'outils techniques et de services de visibilité.

7.3. Exclusion de garantie

Sont exclues de toute garantie :

- les interruptions dues à des opérations de maintenance, de mise à jour ou d'amélioration de la Plateforme ;
- les dysfonctionnements imputables au Praticien, à ses équipements, à sa connexion Internet ou à des tiers ;
- l'utilisation non conforme ou frauduleuse de la Plateforme ;
- et, plus généralement, tout usage non conforme aux présentes CGPS.

7.4. Garantie du Praticien envers SAMED

Le Praticien garantit SAMED contre toute réclamation, recours ou action émanant d'un client final ou d'un tiers fondée sur :

- le contenu de son profil, de ses communications ou publications sur la Plateforme ;
- la réalisation ou la non-réalisation d'une prestation par le Praticien ;
- ou toute violation de la réglementation applicable à son activité (publicité trompeuse, exercice illégal, défaut d'assurance, etc.).

Le Praticien s'engage à indemniser SAMED de tout préjudice direct ou indirect résultant d'une telle réclamation, y compris les frais raisonnables de défense.

ARTICLE 8. RESPONSABILITE DE SAMED

8.1. Principe général

SAMED s'engage à exécuter ses obligations avec soin, diligence et selon les usages professionnels du secteur numérique.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles. SAMED n'assume qu'une obligation de moyens et non de résultat dans la fourniture des Services.

Le Praticien reconnaît utiliser la Plateforme sous sa propre responsabilité et à ses risques, dans le respect de la réglementation applicable à son activité.

8.2. Limites de responsabilité

La responsabilité de SAMED est strictement limitée aux seuls dommages directs subis par le Praticien, à l'exclusion de tout dommage indirect, immatériel ou consécutif, notamment :

- perte de clientèle ou de contrats,
- perte de chance ou de revenus,
- atteinte à la réputation ou à l'image,
- perte ou altération de données,
- interruption d'activité.

En tout état de cause, le montant total de l'indemnisation due par SAMED, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant des sommes effectivement payées par le Praticien au titre de l'abonnement en cours à la date du fait générateur du dommage.

8.3. Absence de responsabilité pour les prestations du Praticien

SAMED agit exclusivement comme prestataire technique mettant à disposition un service de référencement et de mise en relation.

Elle n'intervient pas dans la relation contractuelle entre le Praticien et le client final, et ne saurait être tenue responsable :

- du contenu ou de la qualité des prestations réalisées par le Praticien ;

- des informations, conseils ou pratiques diffusés par ce dernier ;
- des dommages corporels, matériels ou immatériels subis par un client final dans le cadre d'une séance ou d'un accompagnement ;
- ni du non-paiement ou du comportement d'un client final.

Chaque Praticien demeure seul responsable de ses prestations, de ses déclarations, et du respect de la réglementation applicable à sa pratique. SAMED ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dommage résultant des prestations réalisées par les Praticiens, y compris en cas de litige entre un Praticien et un client final, même si SAMED a été informée du différend.

8.4. Cas d'exonération

SAMED ne saurait être tenue responsable en cas de :

- faute, négligence ou omission imputable au Praticien ou à un tiers ;
- utilisation non conforme de la Plateforme ;
- interruption temporaire d'accès liée à des opérations de maintenance, de sécurité ou de mise à jour ;
- force majeure ou événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil (cyberattaque, panne, pandémie, grève, etc.).

Pendant la durée d'un tel événement, l'exécution des obligations de SAMED est suspendue de plein droit, sans indemnité.

8.5. Responsabilité du Praticien

Le Praticien demeure seul responsable :

- du contenu de son profil, de ses publications et des informations communiquées sur la Plateforme ;
- du respect des lois, règlements et chartes déontologiques applicables à son activité ;
- du respect des règles de publicité, de confidentialité et de protection des données personnelles de ses clients.

Le Praticien garantit SAMED contre toute réclamation, action ou recours émanant d'un tiers ou d'un client final du fait de ses actes, omissions ou manquements.

ARTICLE 9. SUSPENSION, RÉSILIATION ET SUPPRESSION DU COMPTE

9.1. Suspension temporaire

SAMED se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès du Praticien à la Plateforme, sans indemnité, en cas de :

- retard ou défaut de paiement d'une facture ;
- non-respect des présentes CGPS, de la charte déontologique ou des règles de fonctionnement de la Plateforme ;
- comportement inapproprié, frauduleux, trompeur ou portant atteinte à l'image de SAMED, de la Plateforme ou d'autres utilisateurs ;
- ou nécessité technique, maintenance, mise à jour ou sécurité des systèmes.

La suspension est notifiée par courrier électronique. Pendant la période de suspension, le compte et le profil du Praticien sont temporairement désactivés, sans que cette mesure ne donne lieu à un quelconque remboursement.

9.2. Résiliation à l'initiative du Praticien

Le Praticien peut résilier son abonnement à tout moment à l'expiration de la période en cours, par notification écrite adressée à SAMED ou via son espace personnel. La résiliation prendra effet à la fin de la période contractuelle souscrite.

Aucun remboursement ne sera effectué pour la période déjà entamée.

9.3. Résiliation à l'initiative de SAMED

SAMED peut résilier de plein droit le contrat ou l'abonnement du Praticien, sans indemnité, en cas de :

- manquement grave ou répété aux obligations contractuelles, éthiques ou légales ;
- comportement contraire à la charte déontologique, à la loi, à la décence ou à la sécurité des clients ;
- diffusion d'informations trompeuses, mensongères ou préjudiciables ;
- exercice illégal d'une profession de santé ou de pratiques interdites ;
- ou plus généralement, tout fait de nature à nuire à l'image, à la réputation ou au bon fonctionnement de la Plateforme.

La résiliation interviendra quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sauf en cas de manquement grave justifiant une rupture immédiate. Les sommes déjà perçues par SAMED demeurent acquises à titre d'indemnité, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts complémentaires.

9.4. Suppression du compte

À la résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit :

- le compte du Praticien est désactivé et son profil retiré de la Plateforme ;
- l'accès aux services et aux données associées (statistiques, messagerie, calendrier, etc.) est clôturé ;
- SAMED peut conserver certaines données pour des motifs légaux, comptables ou de preuve, dans les limites autorisées par la loi.

Le Praticien peut, à tout moment, demander la suppression définitive de son compte et de ses données personnelles.

9.5. Effets de la résiliation

La résiliation met fin à toute relation contractuelle entre SAMED et le Praticien.

Les clauses ayant vocation à survivre à la cessation du contrat (confidentialité, propriété intellectuelle, responsabilité, protection des données, etc.) demeurent applicables.

9.6. Notification motivée et voies de recours internes

Toute décision de restriction, suspension ou résiliation du compte du Praticien fondée sur un manquement contractuel ou sur des informations communiquées sur la Plateforme fait l'objet d'une notification écrite motivée adressée au Praticien sur support durable.

La notification précise :

- les motifs factuels ayant conduit à la mesure ;
- la nature de la restriction décidée ;
- la date d'effet ;
- les modalités de recours interne décrites à l'Article 10 « Système interne de traitement des plaintes ».

En cas d'urgence liée à la sécurité, à la fraude ou à la protection des utilisateurs, la suspension peut intervenir sans préavis, la notification devant alors être fournie sans délai après la mesure.

ARTICLE 10. SYSTEME INTERNE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SAMED met en place un système interne gratuit et facilement accessible permettant aux Praticiens de déposer une plainte relative :

- à une restriction, suspension ou résiliation de compte ;
- à un manquement allégué de SAMED à ses obligations contractuelles ou au Règlement (UE) 2019/1150 ;
- à des difficultés techniques affectant l'accès ou l'utilisation des Services.

Les plaintes doivent être adressées à : support@samed.fr. SAMED accuse réception de la plainte et fournit une réponse motivée dans un délai raisonnable n'excédant pas quinze (15) jours ouvrés, sauf complexité particulière. La réponse indique les voies de recours supplémentaires, dont la médiation P2B décrite ci-après.

ARTICLE 11. MEDIATION ENTRE PROFESSIONNELS (P2B)

En cas de différend persistant après utilisation du système interne de traitement des plaintes, le Praticien peut recourir à un médiateur indépendant parmi les médiateurs suivants :

- CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (www.cmap.fr) ;
- Médiateur de la FEVAD (www.mediateurfevad.fr), si le litige relève de son champ.

Les frais de médiation sont partagés entre les Parties, sauf accord contraire.

La médiation est facultative et ne prive pas le Praticien du droit de saisir les juridictions compétentes.

ARTICLE 12. DROIT DE RETRACTATION

12.1. Champ d'application du régime L.221-3 du Code de la consommation

Le présent contrat est conclu entre professionnels.

Le régime des « contrats à distance » prévu pour les consommateurs ne s'applique pas.

Les dispositions protectrices prévues à l'article L.221-3 du Code de la consommation (droit de rétractation du professionnel) ne s'appliquent que si les deux conditions cumulatives suivantes sont remplies :

1° le contrat est conclu hors établissement (présence physique simultanée hors des locaux habituels de SAMED ou sollicitation personnelle dans un tel lieu) ;

2° le professionnel sollicité emploie au plus cinq salariés ET le contrat n'entre pas dans le champ principal de son activité. À défaut de remplir ces deux conditions, aucun droit de rétractation ne s'applique.

Pour éviter toute ambiguïté : les contrats conclus exclusivement à distance entre professionnels (validation en ligne, devis signé électroniquement, etc.) n'ouvrent pas droit au régime de rétractation du Code de la consommation, conformément à la jurisprudence. Seuls les contrats qualifiés de "hors établissement", au sens de l'article L.221-1, I, 2°, peuvent relever du dispositif L.221-3.

12.2. Principe général

Les Services de SAMED sont fournis exclusivement à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité. Le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation ne s'applique donc pas aux contrats B2B conclus à distance.

12.3. Cas spécifique : professionnels éligibles (article L.221-3)

Lorsqu'un Contrat est conclu hors établissement, le Praticien peut bénéficier d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours s'il réunit cumulativement les conditions suivantes :

1. il emploie au plus cinq (5) salariés ;

2. l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ principal de son activité.

Le Praticien déclare sur l'honneur, lors de la conclusion du Contrat :

- le nombre de salariés employés ;
- si l'objet du Contrat relève ou non du champ principal de son activité.

Pour les SCM, cette appréciation se fait au regard de l'activité professionnelle de ses membres.

12.4. Définition du « contrat hors établissement »

Est considéré comme « hors établissement » un contrat :

- conclu en la présence physique simultanée des Parties dans un lieu autre que celui où SAMED exerce son activité de manière permanente ou habituelle ;
- ou conclu immédiatement après une sollicitation personnelle effectuée dans un tel lieu.

Les contrats conclus exclusivement en ligne sont des contrats « à distance » → L.221-3 ne s'applique pas.

La qualification « hors établissement » doit être tracée dans le document contractuel (mention du lieu de signature, des circonstances, de la présence physique simultanée). SAMED conserve la preuve de cette qualification et de la remise des informations précontractuelles sur support durable.

12.5. Délai et modalités d'exercice

SAMED remet au Praticien, sur support durable (PDF ou e-mail conservable), un exemplaire du contrat hors établissement reprenant les informations prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation ainsi que le formulaire type de rétractation.

La charge de la preuve de cette remise incombe à SAMED. Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la conclusion du Contrat.

Le droit de rétractation peut être exercé :

- par toute déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée sur support durable ;
- notamment par email à : [adresse mail à insérer] ;
- ou via le formulaire type annexé aux présentes.

Il n'est pas exigé d'envoi recommandé.

12.6. Exécution anticipée – Renonciation

Si le Praticien éligible souhaite le commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation, SAMED recueille :

- une demande expresse sur support durable ;
- puis, le cas échéant, une renonciation expresse au droit de rétractation après cette demande.

La renonciation n'est valable que si elle est distincte, non équivoque, et postérieure à l'information complète.

12.7. Exécution pendant le délai et renonciation

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le Praticien peut demander expressément que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Cette demande est recueillie sur support durable.

En cas de pleine exécution du service avant l'expiration du délai, le Praticien perd son droit de rétractation, après renonciation expresse et distincte recueillie sur support durable.

En l'absence de demande expresse d'exécution anticipée et de renonciation distincte et non équivoque, le Praticien conserve son droit de rétractation et aucun frais correspondant à une prestation exécutée avant expiration du délai ne peut être facturé.

12.8. Exceptions (article L.221-28)

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux services pleinement exécutés avant la fin du délai, après accord préalable exprès et renonciation expresse ;
- le cas échéant, aux prestations nettement personnalisées ou conçues selon les spécifications du Praticien.

Ces exceptions ne sont opposables que si elles ont été fournies avant la conclusion du Contrat sur support durable. Les autres exceptions prévues à l'article L.221-28 peuvent trouver à s'appliquer selon la nature du service (contenu ou service numérique fourni sans support matériel, prestations personnalisées, etc.). L'exception relative aux biens scellés pour raisons d'hygiène ou de protection de la santé, mentionnée dans certaines sources antérieures, est citée à titre illustratif.

12.9. Prolongation en cas de défaut d'information

À défaut pour SAMED de fournir une information conforme sur le droit de rétractation, le délai est prolongé de douze (12) mois.

12.10. Support durable

Toutes les informations précontractuelles, le Contrat hors établissement, le formulaire de rétractation, l'accord d'exécution anticipée et la renonciation expresse sont fournis sur un support durable permettant leur conservation et reproduction à l'identique.

ARTICLE 13. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

13.1. Engagements de SAMED

SAMED attache une importance essentielle au respect des principes éthiques et déontologiques dans la mise en relation et l'accompagnement des professionnels du bien-être. Dans ce cadre, SAMED s'engage à :

- exercer son activité avec intégrité, transparence et impartialité ;
- garantir la neutralité de la Plateforme, sans ingérence dans la pratique des Praticiens ni influence morale, religieuse, politique ou idéologique ;
- sélectionner les Praticiens référencés selon des critères objectifs (compétence, posture professionnelle, respect du cadre légal et éthique) ;
- ne pas présenter les prestations de bien-être comme des actes médicaux ou thérapeutiques au sens du Code de la santé publique ;
- et préserver la confidentialité des informations échangées avec les Praticiens.

13.2. Engagements du Praticien

Le Praticien s'engage à exercer son activité avec professionnalisme, éthique et bienveillance, dans le respect de la législation et des valeurs de la Plateforme SAMED. Il s'engage notamment à :

- ne pas se présenter comme un professionnel de santé, sauf à détenir une qualification reconnue et à l'exercer conformément à la réglementation applicable ;
- ne pratiquer aucun acte, diagnostic, prescription ou traitement médical ou paramédical relevant d'une profession réglementée ;
- respecter la charte déontologique de SAMED, ainsi que les principes de respect, d'écoute et de non-jugement envers les clients finaux ;
- garantir la confidentialité des informations et des échanges avec les clients ;

- s'abstenir de toute forme de prosélytisme, manipulation, influence psychologique, morale ou religieuse ;
- respecter la dignité, la liberté et l'intégrité physique et morale des personnes accompagnées ;
- s'assurer que les prestations proposées relèvent exclusivement du bien-être, du développement personnel ou de la prévention non médicale.

Le Praticien reconnaît que le respect de ces principes conditionne son maintien sur la Plateforme. SAMED se réserve le droit de suspendre ou de radier tout Praticien en cas de violation de ces engagements, sans remboursement ni indemnité, et d'en informer les autorités compétentes en cas de manquement grave.

ARTICLE 14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1. Traitement des données personnelles par SAMED

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme et de la fourniture des Services, SAMED collecte et traite des données à caractère personnel relatives au Praticien (identité, coordonnées professionnelles, données de facturation, contenus de profil, statistiques d'activité, etc.). Ce traitement est effectué conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les données sont collectées pour les finalités suivantes :

- création et gestion du compte Praticien ;
- gestion de la relation contractuelle et de la facturation ;
- mise à disposition des fonctionnalités de la Plateforme (profil, messagerie, calendrier, statistiques) ;
- communication avec SAMED (notifications, newsletters, support, information commerciale) ;
- amélioration du fonctionnement technique et qualitatif de la Plateforme ;
- respect des obligations légales et comptables applicables à SAMED.

14.2. Transparence sur l'accès aux données et traitement différencié (P2B)

SAMED informe le Praticien que :

- certaines données générées par l'usage de la Plateforme (profil, disponibilité, interactions, statistiques générales) sont accessibles au Praticien via son Compte ;
- SAMED accède aux données nécessaires à l'exploitation de la Plateforme, à la facturation, à la sécurité et à l'amélioration du service ;
- aucune donnée non publique relative au Praticien n'est utilisée pour favoriser SAMED ou un autre Praticien, sauf si le Praticien a souscrit une option de mise en avant, auquel cas les conditions et l'impact sur le classement sont exposés à l'Article 4.2.

SAMED ne revend ni ne concède à des tiers un accès privilégié aux données des Praticiens hors nécessité technique ou légale.

14.3. Durée de conservation

Les données du Praticien sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant une durée maximale de trois (3) ans à compter de la fin du contrat ou du dernier contact, sauf obligations légales plus longues (notamment en matière comptable ou fiscale).

Les données techniques de navigation peuvent être conservées pour une durée n'excédant pas treize (13) mois, conformément à la réglementation sur les cookies.

14.4. Destinataires des données

Les données personnelles du Praticien sont destinées :

- aux services internes de SAMED habilités à les traiter (administration, technique, facturation, support) ;
- aux sous-traitants techniques ou prestataires intervenant pour le compte de SAMED (hébergeur, prestataire de messagerie, outils de paiement ou de facturation), dans la limite de leurs missions ;
- et, le cas échéant, aux partenaires ou clients institutionnels lorsque le Praticien participe à des programmes collectifs, avec son accord préalable.

SAMED s'engage à ce que ces destinataires respectent la confidentialité et la sécurité des données.

14.5. Transfert hors de l'Union européenne

Les données sont hébergées au sein de l'Union européenne. En cas de transfert vers un pays tiers, SAMED s'engage à mettre en place les garanties prévues par le RGPD (clauses contractuelles types, décision d'adéquation, etc.).

14.6. Droits du Praticien

Conformément au RGPD, le Praticien dispose d'un droit :

- d'accès, de rectification, de suppression et de limitation du traitement de ses données ;
- d'opposition au traitement pour motif légitime ;
- et de portabilité des données le concernant.

Il peut exercer ses droits à tout moment en adressant sa demande à : _____ ou par courrier à l'adresse postale du siège social de SAMED.

Le Praticien peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

14.7. Responsabilité du Praticien quant aux données des clients finaux

Lorsqu'il échange directement avec des clients via la Plateforme, le Praticien agit en responsable de traitement indépendant pour les données qu'il collecte et traite dans le cadre de ses propres prestations (données d'identité, de santé, d'historique, etc.).

À ce titre, il s'engage à :

- respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD et loi Informatique et Libertés) ;
- informer les clients sur la manière dont il traite leurs données ;
- assurer la sécurité et la confidentialité des informations recueillies ;
- ne collecter que les données strictement nécessaires à la prestation.

SAMED n'endosse aucune responsabilité quant au traitement des données effectué par le Praticien dans le cadre de sa pratique.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE

15.1. Principe de confidentialité

Les Parties s'engagent à conserver strictement confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de la préparation, la conclusion et l'exécution des prestations, quelles qu'en soient la nature ou la forme (documents, données, savoir-faire, propositions commerciales, etc.).

15.2. Informations considérées comme confidentielles

Sont notamment considérées comme confidentielles :

- les informations relatives à la Plateforme, à son fonctionnement, à ses outils et à ses bases de données ;
- les données techniques, commerciales et financières communiquées par SAMED ;
- les informations relatives au profil, à l'activité ou aux clients du Praticien ;
- toute donnée personnelle ou professionnelle échangée dans le cadre du Contrat ;
- les contenus, supports et documents pédagogiques ou promotionnels communiqués par SAMED ou le Praticien.

15.3. Interdiction de divulgation

Aucune information confidentielle ne pourra être divulguée à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Le Praticien s'engage à informer ses collaborateurs ou partenaires de cette obligation de confidentialité et à en garantir le respect.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice ; celles déjà connues d'elle avant leur communication ; et celles obtenues légitimement auprès d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité.

15.4. Engagement de respect de la confidentialité

En acceptant les termes de cet Article, le Praticien s'engage à respecter strictement la confidentialité des informations fournies par SAMED et à prendre toutes les mesures nécessaires pour en garantir la protection.

15.5. Sanctions

Toute violation de la présente clause de confidentialité constitue un manquement grave, susceptible d'entraîner la suspension ou la résiliation immédiate du Contrat, sans préjudice de dommages et intérêts.

ARTICLE 16. ASSURANCE

16.1. Assurance du Praticien

Le Praticien déclare être titulaire d'une police d'assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels ou immatériels qu'il pourrait causer à des tiers, à des clients ou à SAMED dans le cadre de l'exercice de son activité.

Cette assurance doit notamment couvrir :

- les séances et prestations réalisées auprès des clients finaux, qu'elles aient lieu en présentiel ou à distance ;
- les dommages pouvant résulter d'un conseil, d'un acte, d'une information erronée ou d'une omission commise dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Praticien s'engage à :

- maintenir cette assurance en vigueur pendant toute la durée de son inscription sur la Plateforme ;
- fournir à SAMED, sur simple demande, une attestation d'assurance à jour mentionnant la nature des garanties souscrites ;
- informer SAMED sans délai de toute modification, suspension ou résiliation de sa couverture d'assurance.

16.2. Assurance de SAMED

SAMED déclare, pour sa part, être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable pour les dommages pouvant résulter de l'exploitation de la Plateforme et de la fourniture de ses services.

Cette assurance ne couvre pas les dommages résultant d'actes ou de comportements imputables aux Praticiens dans le cadre de leurs propres activités, lesquels demeurent entièrement sous leur responsabilité.

16.3. Responsabilité et portée

Le défaut d'assurance ou le non-respect des obligations prévues au présent article constitue un manquement grave du Praticien, susceptible d'entraîner la suspension ou la radiation de son compte, sans préavis ni indemnité.

ARTICLE 17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

17.1. Droits de propriété intellectuelle de SAMED

SAMED demeure seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à la Plateforme, à son architecture, à son design, à ses contenus (textes, images, graphismes, logos, bases de données, logiciels, outils, marques, documents, supports pédagogiques, etc.), ainsi qu'à tout élément conçu, développé ou mis à disposition dans le cadre de la fourniture des Services.

Le Praticien reconnaît expressément que :

- la Plateforme et les outils associés constituent des œuvres protégées par le droit d'auteur et/ou le droit des marques ;
- aucune cession ni transfert de propriété intellectuelle ne lui est concédé du fait du présent contrat ;
- il ne dispose que d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation de la Plateforme pour les seuls besoins de son activité professionnelle, dans le cadre des Services souscrits.

Toute reproduction, diffusion, adaptation, modification, décompilation, ingénierie inverse ou exploitation non autorisée, totale ou partielle, de la Plateforme ou de ses éléments, est strictement interdite et constituerait un acte de contrefaçon engageant la responsabilité du contrevenant.

17.2. Contenus publiés par le Praticien

Le Praticien demeure seul titulaire des droits relatifs aux contenus qu'il publie ou transmet via la Plateforme (textes de présentation, photos, vidéos, supports, etc.). Il garantit à SAMED que ces contenus :

- ne portent atteinte à aucun droit de propriété intellectuelle, droit à l'image ou droit de la personnalité d'un tiers ;
- sont exacts, licites, et conformes aux bonnes pratiques de sa profession.

En publiant des contenus sur la Plateforme, le Praticien accorde à SAMED une licence non exclusive, mondiale et gratuite d'utilisation, de reproduction, de représentation, d'adaptation et de diffusion de ces contenus, pour les seuls besoins :

- de la promotion de la Plateforme et de ses Services,
- de la visibilité du profil du Praticien,
- et de la communication institutionnelle ou commerciale de SAMED.

Cette licence est strictement limitée à la durée d'inscription du Praticien sur la Plateforme. Elle prend automatiquement fin à la résiliation du contrat, sauf obligation légale contraire (ex. : conservation de données à des fins probatoires).

17.3. Outils, supports et documents fournis

Les documents, formations, supports pédagogiques, ressources ou outils numériques mis à disposition du Praticien par SAMED dans le cadre de son abonnement demeurent la propriété exclusive de SAMED. Ils ne peuvent être reproduits, partagés, cédés, diffusés ou

exploités à d'autres fins que l'usage strictement personnel et professionnel du Praticien dans le cadre du présent contrat. Toute violation de cette clause constitue un manquement grave pouvant entraîner la résiliation immédiate du contrat, sans préjudice de dommages et intérêts.

ARTICLE 18. NULLITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGPS ou du contrat était déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette disposition serait réputée non écrite.

Cependant, cette nullité ou inapplicabilité n'affectera pas la validité ni l'applicabilité des autres stipulations.

Les Parties s'engagent, dans la mesure du possible, à négocier de bonne foi une clause de remplacement ayant un effet juridique et économique aussi proche que possible de la clause invalidée.

ARTICLE 19. MODIFICATION DU CONTRAT

Le présent Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les Parties et constitue leur unique source d'obligations réciproques.

SAMED notifie toute modification substantielle des présentes CGPS sur support durable avec un préavis minimum de quinze (15) jours avant leur entrée en vigueur. Le Praticien peut refuser la modification en résiliant son abonnement avant la date d'application ; à défaut, les modifications sont réputées acceptées. Les versions antérieures sont archivées et tenues à disposition du Praticien sur demande.

ARTICLE 20. INDÉPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties agit en son nom propre et pour son propre compte.

Aucune des Parties n'est autorisée à représenter ou engager l'autre, ni à faire une déclaration, promesse ou acte au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie.

Le Praticien demeure un professionnel indépendant, agissant sous sa propre responsabilité.

Le présent Contrat n'emporte aucune relation de subordination, de mandat, d'agence, de salariat ou de franchise entre SAMED et le Praticien.

Chaque Partie demeure seule responsable de ses déclarations, engagements, prestations et personnels.

ARTICLE 21. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause, ni comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 22. NOTIFICATIONS

Toute notification, réclamation ou correspondance entre les Parties au titre des présentes CGPS devra être effectuée par écrit.

Elle sera réputée valablement reçue si elle est adressée par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse suivante : support@samed.fr, ou à toute autre adresse communiquée ultérieurement par écrit par l'une des Parties.

ARTICLE 23. LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

23.1. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) et les relations contractuelles entre SAMED et le Praticien sont régies par le droit français.

23.2. Compétence juridictionnelle

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes CGPS sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce du ressort du siège social de SAMED, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Nom, prénom (nom de la société le cas échéant) Le Bon pour accord et acceptation des conditions générales de prestations de services ci-jointes Signature

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - CONTRAT HORS ÉTABLISSEMENT (ART. L.221-3)

À _____ envoyer _____ à _____ :
SAMÉD — [Adresse postale]
Email : [adresse email obligatoire]

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat suivant :

- Nature du contrat : [.....]
- Date de conclusion : [.....]

Informations sur le Praticien

Nom / Raison sociale : [.....]

Nombre de salariés : [.....]

Adresse : [.....]

Date :

Signature (uniquement en cas de formulaire papier) :

(*) Rayez la mention inutile.

Professionnel : la Société SAMÉD, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de BORDEAUX sous le numéro 992 405 803, dont le siège social est Bureau 3 9 Rue de Condé, 33000 BORDEAUX