

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

### FITANEO

Dernière mise à jour : 20 décembre 2023

**IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRESENT DOCUMENT AVANT TOUTE CREATION D'UN COMPTE ET UTILISATION DES SERVICES DU SITE INTERNET OU DE L'APPLICATION MOBILE ET EN CONSERVER UNE COPIE**

La société FITANEO est une société autorisée à exploiter, des centres de remise en forme à titre onéreux.

Dans le cadre de ces activités, FITANEO édite et maintient le Site Internet sur lequel il propose ses Services aux Utilisateurs.

Les présentes ont pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services du Site Internet et de l'Application Mobile par les Utilisateurs.

#### **PREAMBULE**

Les Services permettent aux Utilisateurs de réserver des créneaux avec ou sans Coach sportif dans des salles de sport référencés par la société FITANEO.

Il doit, préalablement à son Inscription – et outre son droit de rétractation – vérifier que les Services proposés par FITANEO lui conviennent par :

- la lecture complète des présentes Conditions Générales ;
- la consultation des informations disponibles sur le Site Internet.

Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît expressément avoir bénéficié d'une information précontractuelle complète de la part de FITANEO, conforme aux dispositions des articles L 111-1 à L111-8 du Code de la consommation, notamment par la mise à disposition préalable des Conditions Générales.

Dans ce cadre, l'Utilisateur a été informé que le Site Internet recense des Coachs Sportifs qui définissent chacun librement leur zone d'activité et leurs disponibilités, c'est-à-dire la zone géographique sur laquelle ils entendent exercer leur profession à titre indépendant ainsi que leur calendrier d'activité.

FITANEO ne dispose d'aucun contrôle sur les Coachs Sportifs et notamment sur leur zone d'activité ainsi que leurs disponibilités et ne peut d'aucune manière garantir au Utilisateur qu'un ou des Coach(s) dispose(nt) d'une zone d'activité près de son domicile.

**Il incombe donc au Utilisateur de vérifier, via l'outil de réservation et conformément aux stipulations des présentes Conditions Générales, qu'un ou des Coach(s) dispose(nt) d'une zone d'activité correspondant à ses attentes.**

#### **1. Mentions légales**

La société FITANEO dispose de plusieurs plateformes numériques pour assurer le bon développement de son activité :

1.1 Le site [newave-fitness.com](https://www.newave-fitness.com/), accessible à <https://www.newave-fitness.com/> qui est le site dédié à l'activité du studio de coaching de Palaiseau, le site [fitaneo.com](https://www.fitaneo.com/), accessible à l'URL <https://www.fitaneo.com/> qui sert de site vitrine pour présenter ces différentes activités, le site [palaiseau.fitaneo.com](https://palaiseau.fitaneo.com/), accessible à l'URL <https://palaiseau.fitaneo.com/> qui viendra à terme remplacer définitivement le site de Newave Fitness et enfin l'application mobile FITANEO accessible à l'URL <https://app.fitaneo.com> et accessible gratuitement en téléchargement directement sur l'Apple App Store et Google Play Store qui sert à la fois de :

- Plateforme de réservation et d'achat des services de FITANEO ;
- Plateforme communautaire pour que les Utilisateurs et intervenants de chez FITANEO puissent échanger et communiquer ;
- Boutique en ligne pour vendre les produits et services de FITANEO ;

L'ensemble de ces sites seront nommés (le « **Site** »),

1.2 Une deuxième application mobile, distincte de la première : MY COACH accessible sur l'Apple App Store et Google Play Store, qui sert de suivi et de plans d'entraînements pour l'une des catégories de Utilisateurs de FITANEO, notamment les Utilisateurs des formules SMART.

Nommé (l' « **Application de suivi** »).

La première plateforme numérique est hébergé par la société IONOS, située 7, place de la Gare – 57200 Sarreguemines, dont les coordonnées sont les suivantes : 09 70 80 89 11.

La plateforme utilise un fournisseur de conception de plateforme WIX, situé 19, Boulevard Malesherbes – 75008 PARIS afin de concevoir et mettre à disposition des Utilisateurs les différentes fonctionnalités d'achat, de réservation, de messagerie instantanée et de boutique en ligne. Les publications et le contenu sont quant à eux édités par :

FITANEO, Société par actions simplifiée au capital de 9.090 euros ayant son siège social sis 366 T, rue de Vaugirard, 75015 Paris, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 814 543 328, ayant pour numéro de TVA FR79814543328 (la « **Société** »).

L'**Application de suivi** MYCOACH est éditée par la société GOXPRO INTERNATIONAL OPERATION PTY LTD, société australienne situé au 44 Crown Road, Queenscliff, NSW 2096 domiciliée en Australie.

La Société FITANEO peut être jointe aux coordonnées suivantes :

- Par email : [support@fitaneo.com](mailto:support@fitaneo.com)
- Via la page de contact du Site : <https://www.fitaneo.com/contact>

Le directeur de la publication du contenu du Site et de l'Application est : M. GENEVIEVE Nicolas.

## **2. Dispositions générales**

- 2.1. Les conditions générales d'utilisation et de vente (les « **CGV** ») sont applicables exclusivement à la navigation et à la vente de services du Site, qui propose à ses Utilisateurs des services de Coaching sportif avec une prise en charge novatrice, complète et personnalisée.
- 2.2. Les CGV sont mises à la disposition de tout Utilisateur sur le Site à l'adresse suivante : <https://www.fitaneo.com/cgv/utilisateur> où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par tout moyen.
- 2.3. Les CGV sont opposables à tout Utilisateur du Site (s'entendant de tout Utilisateur achetant un abonnement ou tout autre service et produit sur le Site, un « **Utilisateur** », et plus généralement à tout Utilisateur du Site), qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant d'utiliser le service. La réalisation d'une commande sur le Site vaut adhésion pleine et entière sans aucune réserve par l'Utilisateur aux CGV en vigueur au jour de sa commande.
- 2.4. Tout Utilisateur est par conséquent réputé avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des CGV, qui s'appliqueront à la navigation sur le Site et à la commande de tous abonnements ou autres services via le Site et plus généralement à toutes prestations accomplies par la Société. Les CGV prévaudront sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur tout document émanant de tout Utilisateur. Toutes conditions contraires posées par tout Utilisateur seront donc, à défaut d'acceptation expresse par la Société, inopposables à cette dernière. La Société se réserve cependant le droit de déroger à certaines clauses des CGV en fonction des négociations menées avec l'Utilisateur, par l'établissement de conditions de vente particulières (notamment par la conclusion d'un contrat de prestation de services) qui seront approuvées par l'Utilisateur.

## **3. Description des services**

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-4 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des Services vendus sont disponibles sur le Site Internet sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques ainsi que dans les stipulations des Conditions Générales.

La Société assume la qualité de mise en relation entre des Utilisateurs aspirant à se remettre en forme auprès de salles de sport / studio de coaching et des Coachs sportifs indépendants, partenaires de FITANEO, soigneusement sélectionnées par la Société. Sur le Site, les Utilisateurs ont l'opportunité d'acheter des crédits qui sont ultérieurement utilisés pour procéder à la réservation des différents services. Les Services proposés sur le Site sont ceux de réserver des créneaux d'une heure, avec ou sans la prestation d'un Coach sportif, dans l'une des salles de sport dédiées. Pour acheter ses crédits les Utilisateurs ont le choix entre trois catégories de formules :

3.1 Formules "**FREE - Entraînez-vous librement**" : Les formules « FREE » sont dédiées à l'achat de crédits pour les réservations sans Coach d'un créneau d'une heure valable auprès des salles de sport qui pratiquent cette formule. Les crédits « FREE » peuvent être achetés :

- Individuellement au prix de 15€ TTC
- Sous forme d'abonnements mensuels
  - De 4 séances par mois au prix de : 49€ TTC /mois
  - De 6 séances par mois au prix de : 69€ TTC /mois
  - De 8 séances par mois au prix de : 89€ TTC /mois
- Les Utilisateurs ont également la possibilité d'acheter en une fois des packages de :
  - 12 séances au prix de : 119€ TTC
  - 24 séances au prix de : 199€ TTC
  - 48 séances au prix de : 349€ TTC

La durée de validité pour les packages est de 12 mois pour utiliser les crédits. Les abonnements mensuels sont sans engagement de durée, offrant un choix de 4, 6 ou 8 crédits par mois. En choisissant les formules par abonnement le nombre de crédits sera réinitialisé au début de chaque période de paiement jusqu'à ce que la formule expire ou soit annulée. Les crédits sont crédités sur le compte de l'Utilisateur une fois le paiement effectué, ce qui permet de réserver des créneaux « séances » sur le Site et ensuite d'avoir un accès à la salle de sport choisie à ce moment-là exclusivement. A chaque fois qu'une réservation est effectuée, un crédit correspondant est décompté.

En participant à l'activité physique dans le cadre de la pratique en autonomie, l'utilisateur reconnaît et accepte volontairement tous les risques associés à cette activité. L'Utilisateur comprend que la Société se dégage de toute responsabilité pour les blessures, dommages ou préjudices qu'il pourrait subir pendant la pratique de l'activité physique en autonomie. L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer sa sécurité pendant la pratique de l'activité physique et à assumer l'entière responsabilité de ses actions. En acceptant cette décharge de responsabilité, l'utilisateur renonce à tout droit de poursuite contre FITANEO et ses représentants légaux. Ces dispositions sont considérées comme acceptées par l'utilisateur lors de la confirmation de sa commande et sont intégrées aux présentes Conditions Générales de Vente.

3.2 Formules "**START - Accompagné à 100%**" : Les formules « START » sont dédiées à l'achat de crédits pour les réservations comprenant la prestation d'un Coach sportif indépendant que l'Utilisateur aura lui-même sélectionné. Chaque crédit donne droit à la réservation d'une séance et à un accès d'une heure à la salle de sport choisie, qui est divisée en trois périodes de « 15/30/15 », comprenant un échauffement en autonomie de 15 minutes, une phase principale de 30 minutes sous la supervision du

Coach, et une période de 15 minutes dédiée au retour au calme et aux étirements, également en autonomie. Les crédits "START" sont disponibles :

- A l'unité au prix de : 35€ TTC
- En abonnements mensuels sans engagement de durée de :
  - 4 séances par mois au prix de : 139€ TTC / mois
  - 6 séances par mois au prix de : 199€ TTC / mois
  - 8 séances par mois au prix de : 249€ TTC / mois
- En packages de :
  - 12 séances au prix de : 359€ TTC / mois
  - 24 séances au prix de : 689€ TTC / mois
  - 48 séances au prix de : 1.299€ TTC / mois

Comme pour les formules « FREE », les abonnements mensuels sont sans engagement de durée et le nombre de crédits sera réinitialisé au début de chaque période de paiement jusqu'à ce que la formule expire ou soit annulée. Les crédits sont crédités sur le compte de l'Utilisateur après paiement, et décomptés une fois la réservation effectuée. Pour les packages le paiement s'effectue en une fois. Au sein des formules START les Utilisateurs auront le choix de choisir, lors de leur réservation, soit un Coach soit directement le service d'électromyostimulation « **EMS** » indirectement du choix du Coach.

Ce service consiste en une séance de Coaching de 30 minutes, avec la prestation d'un Coach, où l'Utilisateur porte une combinaison connectée qui envoie des courants électriques aux muscles, remplaçant ainsi les signaux du cerveau pour augmenter en intensité la contraction des muscles et gagner en efficacité. Lorsque l'Utilisateur opte pour le service d'EMS, il s'engage à lire attentivement, compléter et signer le descriptif de la technologie EMS et de ses contre-indications, qui lui sera obligatoirement remis par le Coach le premier jour de son entraînement. Une fois signé, l'Utilisateur s'engage à dégager la Société de toute responsabilité en cas d'incidents ou d'accidents liés à des maladies connues ou inconnues à ce jour.

- 3.3 Formules "**SMART - Atteignez vos objectifs !**" : Les formules « SMART » sont sur mesure et à destination des Utilisateurs qui souhaitent obtenir un résultat. Dans ce cas la formule propose de monitorer et contrôler l'évolution constante de l'Utilisateur durant toute la durée du programme via l'application mobile de suivi MY COACH. Pour chaque demande, les Utilisateurs pourront créer eux même avec la présence d'un expert en Coaching de FITANEO, leur devis personnalisé, qui sera spécialement adaptée à leurs objectifs et besoins particuliers. Cette formule comprend généralement un bilan initial, comportant une évaluation physique d'une heure supervisée par un Coach, un suivi mensuel de 30 minutes effectué par ce même Coach, ainsi qu'un plan d'entraînement personnalisé en fonction des résultats de leur évaluation physique. Ils pourront également choisir la durée de la prestation, leur nombre de séances, avec ou sans la prestation d'un Coach, déterminant ainsi le nombre de crédits à leur attribuer. Comme pour les autres formules une fois les

réservations effectuées, les crédits sont automatiquement décomptés. Pour rappel, cette formule vise à obtenir un résultat. Les clés de réussite à obtenir le résultat voulu dépend de l'implication de l'Utilisateur à se rendre disponible pour veiller à bien exécuter toutes ces séances, suivre les conseils des Coachs et de s'investir durant toute la période qu'il aura préalablement choisie. L'échec de l'Utilisateur à obtenir le résultat voulu n'entraînera aucun remboursement de la part de FITANEO. La réussite à atteindre les objectifs fixés par l'Utilisateur est essentiellement dépendante de celui-ci.

#### 3.3.1 Limitation de responsabilité dans la formule SMART :

L'Utilisateur et le Coach collaborent afin de permettre à l'Utilisateur d'atteindre ses objectifs. Ainsi, dans le cas où la collaboration entre l'Utilisateur et le Coach serait inadaptée à l'atteinte de ces objectifs, FITANEO ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de cette inadéquation, et il sera du ressort de l'Utilisateur de changer librement de Coach.

#### 3.4 Frais d'inscription :

Des frais d'inscription de 49€ TTC seront exigés pour toute nouvelle adhésion afin d'accéder aux équipements des salles de la Société. Ces frais contribuent à l'assurance, à la propreté des salles, ainsi qu'à l'entretien et à la maintenance des équipements. Ils sont applicables une seule fois pour l'utilisation de tous les lieux. En cas de désinscription de la plateforme et des Services de la Société, l'Utilisateur devra s'acquitter à nouveau de ces mêmes frais pour rétablir l'accès aux différents lieux.

#### 3.5 Les fonctionnalités secondaires payantes :

3.5.1 « **Nutrition** » : Service de mise en relation avec nos partenaires en diététiques pour réserver des séances à l'unité avec eux. Les Utilisateurs pourront prétendre à un remboursement via leur mutuelle auprès du professionnel de santé en question leur ai remis une facture.

3.5.2 « **Boutique en ligne** » : le Site propose à la vente des produits de type vêtements et accessoires sportifs ainsi qu'à la carte des services de type conception de plan d'entraînements, bilan physique, et suivi physique.

3.5.3 « **Evénements** » : le Site propose à la vente des billets d'entrées pour des événements ponctuels organisés par FITANEO.

#### 3.6 Les fonctionnalités secondaires gratuites mais réservés exclusivement aux membres :

3.6.1 « **Vidéos** » : Le Site propose des vidéos gratuites d'entraînement.

3.6.2 « **Plans d'entraînement** » : Le Site propose des programmes d'entraînements à suivre lors des entraînements en autonomie et pour les séances de Coaching pour pratiquer des échauffements et des étirements types.

#### 3.7 Les fonctionnalités secondaires gratuites et accessible à tous :

3.7.1 « **Plateforme communautaire** » : Plateforme de type réseau social afin d'échanger, partager et de communiquer entre membres et avec FITANEO.

#### **4. Utilisation du service**

4.1. Les Services proposés sur le Site et l'Application Mobile :

4.1.1. Onglet **Accueil** : Plateforme communautaire de type réseau social où les membres peuvent interagir entre eux sur les différents posts et actualités.

4.1.2. Onglet **Réserver** : Les Utilisateurs peuvent réserver leurs séances avec ou sans coach.

4.1.3. Onglet **Coachs** : Les Utilisateurs ont accès aux différents descriptifs des Coachs et peuvent noter et commenter leurs prestations.

4.1.4. Onglet **Lieux** : Les Utilisateurs peuvent découvrir les différents lieux où opèrent les différents services de FITANEO et les noter.

4.1.5. Onglet **Plan d'Entraînement** : Les Utilisateurs peuvent accéder aux différents plans d'entraînement proposés par FITANEO.

4.1.6. Onglet **Nutrition** : Les Utilisateurs peuvent réserver une séance avec un professionnel de santé en diététique.

4.1.7. Onglets **Forfaits (FREE / START / SMART)** : Les Utilisateurs peuvent faire la demande, acheter et recrediter leurs séances en fonction de la formule choisie.

4.1.8. Onglet **Vidéo** : Les Utilisateurs ont accès à un ensemble de vidéos proposé par FITANEO.

4.1.9. Onglet **Communauté** : Les Utilisateurs peuvent entrer en contact avec d'autres membres de la communauté et échanger via une interface de messagerie instantanée.

4.1.10. Onglet **Evénement** : Les Utilisateurs peuvent s'inscrire et réserver leurs places aux événements organisés par FITANEO.

4.1.11. Onglet **Boutique** : Les Utilisateurs peuvent acheter les divers produits et services présents.

4.1.12. Onglet **SMART** : Les Utilisateurs uniquement clients de la formule SMART auront accès à leurs programmes d'entraînement personnalisés et de leurs rapports d'évolution émis par l'application MY COACH.

4.1.13. Onglet **Aide** : Les Utilisateurs ont accès à un FAQ ainsi qu'à une messagerie instantanée pour demander une assistance sur l'utilisation de l'Application Mobile directement à FITANEO.

4.2. Chaque Utilisateur est responsable des modalités et des conséquences de son accès au Site notamment par l'Internet, ainsi que de l'utilisation du service. Cet accès peut

impliquer le paiement de frais à des prestataires techniques tels que notamment des fournisseurs d'accès à l'Internet, tout comme des frais téléphoniques dépendant notamment de sa localisation géographique, de son opérateur téléphonique et de son forfait téléphonique, lesquels frais demeurent à sa charge. En outre, l'Utilisateur est entièrement responsable des équipements nécessaires afin de se connecter au Site.

4.3. L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique et l'équipement téléphonique qu'il utilise sont sécurisés et en état de fonctionnement.

## **5. Informations précontractuelles**

5.1. L'Utilisateur reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires pour lui permettre d'apprécier la proposition de service, afin de l'utiliser ou non.

5.2. Il appartient en particulier à chaque Utilisateur de s'assurer préalablement de la conformité du service qu'il choisit d'utiliser avec ses besoins propres.

## **6. Accès au Site**

### **6.1. Inscription de l'Utilisateur**

6.1.1. Pour pouvoir utiliser les Services, l'Utilisateur doit s'inscrire et se créer un Compte.

6.1.2. L'Utilisateur peut décider de créer son espace Utilisateur personnel sur le Site. Une fois créé, pour y accéder, l'Utilisateur doit s'identifier en utilisant un identifiant et un mot de passe secret, personnel et confidentiel.

6.1.3. Il appartient à l'Utilisateur de ne pas communiquer son identifiant et son mot de passe. Chaque Utilisateur s'engage à conserver une stricte confidentialité sur les données, en particulier identifiant et mot de passe, lui permettant d'accéder à son espace personnel, l'Utilisateur reconnaissant être le seul responsable de l'accès au Site par le biais de son identifiant et de son mot de passe, sauf fraude avérée. Chaque Utilisateur s'engage en outre à informer sans délai la Société dans l'hypothèse d'une perte, d'un détournement ou de l'utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou mot de passe.

6.1.4. Après la création de son espace personnel, l'Utilisateur recevra un email lui confirmant la création de son espace.

6.1.5. L'Utilisateur s'engage lors de son inscription à :

- délivrer des informations réelles, exactes, à jour au moment de leur saisie dans le formulaire d'inscription du service, et notamment à ne pas utiliser de faux noms ou adresses, ou encore des noms ou adresses sans y être autorisé ; et
- maintenir à jour les données d'inscriptions en vue de garantir en permanence leur caractère réel, exact et à jour.

6.1.6. L'Utilisateur s'engage en outre à ne pas rendre disponible ou distribuer des informations illicites ou répréhensibles (telles que des informations diffamatoires ou constitutive d'usurpation d'identité) ou encore nuisibles



(telles que les virus). Dans le cas contraire, la Société sera en mesure de suspendre ou de résilier l'accès de l'Utilisateur au Site à ses torts exclusifs.

6.1.7. Personnalisation du Compte de l'Utilisateur :

L'Utilisateur peut ensuite personnaliser son Compte, en modifiant son mot de passe s'il le souhaite, en intégrant une photo de profil le représentant, à l'exclusion de toute autre personne. L'Utilisateur s'engage à ne jamais utiliser de photographie de nature à porter atteinte à l'ordre public, de quelque façon que ce soit, et notamment de photographie de nudité complète ou partielle, ou présentant l'Utilisateur dans une situation inappropriée compte tenu de l'objet du Site Internet ou illégale.

6.1.8. Le Compte de l'Utilisateur est strictement personnel, et l'Utilisateur s'engage à conserver son mot de passe secret et à ne pas le divulguer à un quelconque tiers à quelque titre que ce soit. En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur devra le réinitialiser sans délai en utilisant le bouton « mot de passe oublié » puis en saisissant l'adresse électronique précédemment indiquée et liée à son Compte. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences de l'utilisation de son Compte et reconnaît que toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant son Compte sera réputée avoir été effectuée par lui.

6.1.9. Une fois son compte créé, l'Utilisateur pourra définir dans ses préférences si il souhaite rendre public son profil afin qu'il soit vu par les autres membres de la communauté au sein du Site. S'il décide de rendre public son profil, les autres membres pourront avoir accès uniquement à son nom et prénom ainsi qu'à sa photo de profil. Les autres membres pourront ainsi entrer en contact avec l'Utilisateur. L'Utilisateur pourra également interagir, participer et échanger sur les différents posts de la plateforme communautaire, dans le fil d'actualité des membres et contacter les coachs. Par défaut le statut du profil d'un nouveau membre est sur privé. Néanmoins dès lors qu'un Utilisateur interagit sur le fil de discussion de la plateforme communautaire, son profil sera automatiquement rendu public de fait.

## **6.2. Disponibilité du Site**

6.2.1. Le Site est accessible aux Utilisateurs de manière permanente, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 sauf en cas de force majeure, de pannes informatiques, ou de problèmes liés aux réseaux de télécommunications.

6.2.2. Par exception, la Société pourra si nécessaire interrompre l'accès au Site afin de procéder à des opérations de maintenance, de sauvegarde ou d'amélioration du Site.

6.2.3. Les opérations de maintenance et/ou d'interruption du service n'ouvriront droit à aucune indemnisation de tout Utilisateur.

## **7. Engagements spécifiques de tout Utilisateur souhaitant utiliser les Services**

### **7.1. Aptitude physique– absence de contre-indications**

Tout Utilisateur des Services de Coaching et des Services d'entraînement en autonomie a l'obligation de vérifier son aptitude physique à effectuer les séances et les programmes qui lui sont ou non proposés. Préalablement à son inscription à un Service, l'Utilisateur s'engage à confirmer ses aptitudes physiques et l'absence de contre-indications par un professionnel de santé ; il est ainsi précisé que certains Services ne sont pas adaptés aux femmes enceintes, dans la mesure où certains entraînements peuvent présenter des risques pour la grossesse. L'Utilisateur a pour obligation de passer une visite médicale et d'obtenir un certificat médical de non-contre-indication médicale à l'entraînement qu'il souhaite suivre, certificat qui doit être transmis à la Société. L'omission de transmettre le certificat médical est considérée comme une infraction aux conditions d'utilisation, et la Société se désengage de toute responsabilité en cas de complications résultant du défaut de connaissance de l'état de santé de l'Utilisateur, ainsi que de son absence de consultation auprès d'un professionnel de santé. La Société encourage vivement la prévention et la prise de conscience de sa propre condition physique, et elle est résolue à fournir des Services de manière responsable et sécurisée. Il est précisé que toute modification de l'état de santé de l'Utilisateur l'oblige à confirmer son aptitude par un médecin et à renouveler tous les 3 mois son certificat de non-contre-indication médicale à la pratique des exercices mis en œuvre dans le cadre des Services. L'Utilisateur s'oblige à veiller à adapter les exercices à ses capacités physiques en accord avec son médecin.

### **7.2. Equipement**

Chaque Utilisateur des Services s'engage à disposer, lors de sa participation à une séance de Coaching donnée, de l'équipement requis, qui lui sera indiqué par la Société en amont de la séance.

### **7.3. Responsabilité**

Pour participer à nos activités, chaque utilisateur doit impérativement être titulaire d'une assurance responsabilité civile en cours de validité et s'engage à nous en fournir une preuve "attestation" dès son inscription. Cette assurance est nécessaire pour couvrir tout dommage éventuel causé à soi-même, à autrui, ou aux biens pendant la durée de l'activité.

Conformément à l'article L. 321-4 du Code du sport, tout Utilisateur est informé de l'intérêt de souscrire directement un contrat d'assurance couvrant les dommages corporels auxquels la pratique sportive pourrait l'exposer.

L'utilisateur est informé des risques inhérents à toute activité sportive et reconnaît que la Société, ses associés et dirigeants ne peuvent être tenus responsables des dommages résultant d'accidents ou de blessures, sauf en cas de responsabilité directe de leur part. La participation à une activité physique en autonomie et notamment lors des séances FREE implique la reconnaissance et l'acceptation volontaire de tous les risques associés. Pour rappel lors des séances en autonomie, l'utilisation des appareils s'effectuent sous la responsabilité unique et exclusive du pratiquant. L'utilisateur comprend que la Société décline toute responsabilité pour les blessures, dommages ou préjudices pouvant survenir pendant cette pratique, et s'engage à prendre les précautions nécessaires, renonçant ainsi à tout droit de poursuite contre la Société et ses représentants légaux. Ces conditions sont réputées

acceptées lors de la confirmation de la commande et font partie intégrante des Conditions Générales de Vente.

Chaque Utilisateur est personnellement responsable de ses effets personnels. La Société n'est responsable d'aucun dommage, perte ou vol des effets personnels de tout Utilisateur, sauf pour une cause directement imputable à la Société.

#### **7.4. Règlement intérieur**

Tout Utilisateur s'engage à respecter le règlement intérieur de toute salle dans laquelle le Service serait délivré, ainsi que tout matériel qui serait mis à sa disposition dans ce cadre.

### **8. Processus de commande**

- 8.1. Au moment de passer une commande, l'Utilisateur doit sélectionner les Services choisis. L'Utilisateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de revenir aux pages précédentes pour éventuellement corriger le contenu avant de le valider.
- 8.2. L'Utilisateur s'engage à lire les CGV alors en vigueur avant de les accepter et de confirmer les modalités et les éventuels frais de livraison et de rétractation préalable au paiement de sa commande. La confirmation de la commande entraîne acceptation des CGV et forme le contrat.
- 8.3. L'attention de l'Utilisateur est particulièrement attirée sur le mode d'acceptation de la commande passée sur le Site. Lorsque l'Utilisateur passe sa commande il doit confirmer celle-ci par la technique du « double-clic », c'est-à-dire qu'après avoir sélectionné les Services ajoutés au panier, le Utilisateur doit contrôler et éventuellement corriger le contenu de son panier avant de le valider en cliquant sur « continuer vers le paiement », puis il reconnaît accepter les présentes CGV avant de cliquer sur le bouton « confirmer et payer », enfin il valide sa commande après avoir rempli ses coordonnées bancaires sur la page sécurisée du paiement. Le « double clic » vaut signature électronique et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve de la commande par l'Utilisateur.
- 8.4. L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est assuré par la Société sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Société sur Internet ou par téléphone constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la Société et ses Utilisateurs.
- 8.5. Les informations contractuelles relatives à la commande (dont notamment le n° de la commande) feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison. La Société conseille vivement à l'Utilisateur d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande à titre de preuve. La Société conseille également à l'Utilisateur d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette facture à titre de preuve.
- 8.6. Tout email qui sera adressé à l'Utilisateur dans le cadre d'une commande le sera à l'adresse email que l'Utilisateur utilise pour s'identifier sur le Site.

- 8.7. La Société se réserve le droit de ne pas valider la commande de l'Utilisateur pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :
- L'Utilisateur ne respecterait pas les CGV en vigueur lors de sa commande ;
  - L'historique de commandes de l'Utilisateur montre que des sommes restent dues au titre de précédentes commandes ;
  - L'une des précédentes commandes de l'Utilisateur fait l'objet d'un litige en cours de traitement ;
  - L'Utilisateur n'a pas répondu à une demande de confirmation de sa commande que la Société lui a fait parvenir.
- 8.9. La Société archive les contrats de vente conformément à la législation applicable. En formulant une demande par email à l'adresse support@fitaneo.com, la Société remettra à l'Utilisateur une copie du contrat objet de la demande.
- 8.10. L'Utilisateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.
- 8.11. L'inscription est ouverte aux majeurs capables et le cas échéant, sous le contrôle de son représentant légal s'il est mineur et non émancipé.
- 8.12. En cas de manquement par l'Utilisateur à l'une des dispositions des présentes, la Société se réserve le droit de résilier sans préavis le compte dudit Utilisateur.

## **9. Prix – Formules d'abonnement**

- 9.1. Le prix des différentes formules d'abonnement (et Services associés) est affiché directement sur le Site.
- 9.2. Le prix est payable en euros (€) exclusivement, et est réputé être toutes taxes comprises (TTC). En cas de promotion, la Société s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.
- 9.3. Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande. Les prix proposés comprennent les rabais et ristournes que la Société serait amenée à octroyer.
- 9.4. Le montant total dû par l'Utilisateur et son détail sont indiqués sur la page de confirmation de commande.

## **10. Modalités de paiement**

- 10.1. L'Utilisateur reconnaît expressément que toute commande effectuée sur le Site est une commande avec obligation de paiement, qui nécessite le paiement d'un prix contre la fourniture du Service commandé.
- 10.2. L'Utilisateur est informé que la délivrance des Services ne pourra être effectuée avant le parfait encaissement par la Société des sommes dues par l'Utilisateur.
- 10.3. La Société utilise les solutions de paiement en ligne suivantes : STRIPE, GOCARDLESS et KLARNA.

10.4. La Société utilise également un terminal de paiement de type SUMUP pour les transactions en présentiel, en particulier pour permettre aux Utilisateurs de régler les frais d'inscription.

10.5. Les commandes peuvent être payées en ayant recours à l'un des modes de paiement suivants :

**10.5.1. Utilisateurs FREE et START :**

Paiement par carte bancaire sur l'application mobile via le fournisseur STRIPE ou KLARNA :

Le paiement s'effectue directement sur les serveurs bancaires sécurisés de la plateforme STRIPE. Les coordonnées bancaires communiquées lors du paiement sont protégées par un procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer). De cette manière, ces coordonnées ne sont pas accessibles à des tiers.

La commande de l'Utilisateur est enregistrée et validée dès acceptation du paiement par STRIPE.

Le compte de l'Utilisateur sera débité du montant correspondant uniquement lorsque les données de la carte bancaire utilisée auront été vérifiées et le débit aura été accepté par la banque ayant émis la carte bancaire.

L'impossibilité de débiter les sommes dues entraînera la nullité immédiate de la vente.

La carte bancaire peut notamment être refusée si elle est arrivée à expiration, si elle a atteint le montant maximal de dépense auquel l'Utilisateur a droit ou si les données saisies sont incorrectes.

**10.4.2 Utilisateurs SMART :**

Paiement par prélèvement SEPA via le fournisseur GOCARDLESS.

Le paiement à la souscription d'une formule SMART s'effectue exclusivement par prélèvement SEPA mensuellement en fonction de la période choisie par l'Utilisateur. Il pourra dès lors choisir également la date à laquelle il décide d'être prélevé.

10.6. Dans le cadre des procédures de contrôle, la Société pourra avoir à demander à l'Utilisateur toutes les pièces nécessaires à la finalisation de sa commande. Ces pièces ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles-ci.

**11. Droit de rétractation**

11.1. Par principe, tout Utilisateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, conformément à l'article L. 221-

18 du Code de la consommation, sans qu'il soit nécessaire de motiver la décision de rétractation et sans que de quelconques pénalités ne s'appliquent à l'Utilisateur.

- 11.2. Si le 14ème jour tombe un week-end ou un jour férié, le droit de rétractation expirera à la fin du premier jour ouvrable suivant.
- 11.3. L'exercice du droit de rétractation peut notamment s'effectuer par l'envoi du modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes, par courrier ou courrier électronique adressé à la Société.
- 11.4. La notification de rétractation doit contenir les nom, prénom, adresse de l'Utilisateur, ainsi que date de souscription de l'abonnement. La Société procédera au remboursement de l'Utilisateur dans les meilleurs délais ne pouvant excéder quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la volonté de rétractation de l'Utilisateur. Le remboursement s'effectuera sur le même moyen de paiement utilisé lors de la commande concernée.
- 11.5. Par exception, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour, notamment, la « *fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel.* ».
- 11.6. Par conséquent, si l'Utilisateur a demandé à bénéficier des Services avant l'expiration du délai de rétractation, il sera redevable du prix de l'abonnement ou du Service souscrit, calculé prorata temporis, pour la période allant de la souscription jusqu'au jour de la réception de sa demande de rétraction par la Société intervenue avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

## **12. Durée des abonnements / packages / formules SMART – résiliation - suspension**

### **12.1 Abonnements de Séances dans les Formules FREE et START :**

Les abonnements de séances dans les formules FREE et START sont sans engagement de durée. Les Utilisateurs peuvent suspendre leur abonnement à tout moment, pour une période ne dépassant pas un mois au cours d'une année. La résiliation de l'abonnement peut également être effectuée à tout moment par l'Utilisateur via son interface personnelle. Il est important de noter qu'aucune demande de remboursement ne sera acceptée pour un service consommé où la prestation a déjà été exécutée sur une période donnée.

### **12.2 Packages de Séances dans les Formules FREE et START :**

Les Utilisateurs ont une période de 14 jours à compter de la commande pour faire une demande de rétractation et demander, sans justificatif, le remboursement des séances non consommées. Passé ce délai, aucun remboursement ne sera possible, à moins de circonstances exceptionnelles telles qu'un déménagement contraint (professionnel/divorce) ou maladie affectant la capacité à pratiquer une activité physique. Dans ces cas, un remboursement des séances non consommées peut être

demandé, sous réserve de présenter un justificatif de déménagement contraint, tel qu'une lettre d'employeur, un avis de divorce, un justificatif de la nouvelle adresse, une facture d'électricité ainsi qu'un avis médical par un professionnel de santé pour la situation liée à la maladie. Pour toute demande avec justificatif, vous pouvez nous les envoyer à l'adresse email suivante : [resiliation@fitaneo.com](mailto:resiliation@fitaneo.com) Toutefois, il est important de souligner qu'aucune demande de remboursement ne sera acceptée pour un service consommé où la prestation aura déjà été exécutée sur une période donnée.

### 12.3 Formule SMART :

Il est essentiel de souligner que la formule SMART n'est ni un abonnement ni un package de séances, mais la création d'un devis sur mesure exécuté par FITANEO en réponse aux besoins spécifiques de l'Utilisateur. Le montant facturé à l'Utilisateur représente l'ensemble des services détaillés dans le devis, multiplié par la période choisie (3, 4, 6 ou 12 mois). Une fois le devis validé par l'Utilisateur et une fois la période des 14 jours de rétractation passée, ce montant est dû dans son intégralité, quelles que soient les circonstances, sauf dans les cas exceptionnels comme précédemment évoqués, tels que le déménagement contraint et/ou une maladie incapacitante. Pour toute demande avec justificatifs, vous pouvez nous les envoyer à l'adresse email suivante : [resiliation@fitaneo.com](mailto:resiliation@fitaneo.com) Il est important de souligner que toute séance ou service consommé dans le cadre de la formule SMART ne peut faire l'objet d'un remboursement, conformément à nos politiques énoncées précédemment. FITANEO reste dédié à la satisfaction de ses Utilisateurs et reste disponible pour toute clarification ou assistance supplémentaire concernant ces conditions.

## 13. Politique d'annulation des réservations avec ou sans Coach

13.1. L'Utilisateur peut annuler une séance sur le Site.

**En tout état de cause, toute annulation d'une séance doit intervenir par l'intermédiaire du Site ou de l'Application Mobile et conformément à ce processus, pour être valablement pris en compte par FITANEO.**

Pour annuler sa séance, l'Utilisateur doit se rendre dans son espace personnel, cliquer sur Compte et sur l'onglet Réservations. Il doit ensuite cliquer sur les trois points au niveau de la séance qu'il souhaite annuler et sélectionner, annuler la réservation.

13.2. Politique de réservation pour les séances avec la présence d'un Coach

13.2.1. Condition d'annulation et de reprogrammation :

Les Utilisateurs ont la faculté d'annuler leur réservation à tout moment en vue de la reprogrammer, et ce, jusqu'à **8 heures** avant le commencement de la séance. Au-delà de ce délai, dans le cas où l'Utilisateur n'aurait ni annulé ni reprogrammé la séance, et sauf en cas de force majeure, sujet à un examen ultérieur par un collaborateur de FITANEO via un justificatif expliquant les raisons de l'incapacité à honorer la séance, les raisons d'une annulation au-delà des 8 heures doivent être soumises via l'adresse e-mail dédiée : [annulation@fitaneo.com](mailto:annulation@fitaneo.com). La séance sera automatiquement considérée comme acquise et décomptée de leur forfait si aucune

justification valable n'est fournie dans les délais stipulés. Ces paramètres sont définis en prenant en considération l'organisation établie par les Coachs, visant à assurer une qualité de service optimale.

13.2.2. Conditions de réservation :

13.2.2.a) Les Utilisateurs peuvent réserver et planifier leurs séances jusqu'à 2 mois à l'avance.

13.2.2.b) Les Utilisateurs peuvent réserver leur séance au plus tard 16h avant le début de celle-ci.

13.2.3. Retard :

En cas de retard dépassant quinze (15) minutes de la part de l'Utilisateur pour sa séance, la décision quant à la considération de l'annulation de la séance de coaching de 30 minutes sera laissée à la discrétion du Coach. Quelle que soit la décision prise, la séance sera systématiquement décomptée des forfaits préalablement réglés par l'Utilisateur.

13.3. Politique de réservation pour les séances sans la présence d'un Coach,

13.3.1. Condition d'annulation et de reprogrammation :

Les Utilisateurs peuvent annuler ou reprogrammer leur réservation à tout moment et sans délai avant le début de la séance. Une fois l'horaire du début de séance passée, la séance sera automatiquement décomptée et aucune annulation ou reprogrammation ne sera possible à ce stade.

13.3.2. Conditions de réservation :

13.3.2.a) Les Utilisateurs peuvent réserver et planifier leurs séances jusqu'à 2 mois à l'avance.

13.3.2.b) Les Utilisateurs peuvent réserver leur séance au plus tard 1 heure avant le début de celle-ci.

## **14. Service Utilisateur**

14.1. L'Utilisateur peut contacter la Société :

Par email en s'adressant à [support@fitaneo.com](mailto:support@fitaneo.com), en indiquant son nom, numéro de téléphone, l'objet de sa demande ;

## **15. Service de notation des Coachs et des Lieux**

15.1. Publication des commentaires et avis

Le Site comprend une fonction de notation des Coachs et des Lieux. Conformément à l'article L 111-7-2 du Code de la consommation, le présent article a pour objet de présenter à l'Utilisateur les modalités de publication et de traitement de ces notations et leur publication sur le Site en ligne.

15.2. Modalités d'utilisation, de publication et de traitement



L'Utilisateur a la possibilité de noter les Coachs et les Lieux selon un système de notation :

- Allant de une à cinq étoiles ;
- Auquel un commentaire peut être ajouté lorsque la note est de 4 ou 5 étoiles ;
- Auquel un commentaire doit être ajouté lorsque la note est de 1 à 3 étoiles.

Seules les notes attribuées par les Utilisateurs correspondant à 4 ou 5 étoiles sont immédiatement comptabilisées sur le compte du Coach et du Lieu. Les notes attribuées par les Utilisateurs correspondant à 1, 2 ou 3 étoiles feront l'objet d'une justification pour pouvoir rester actif en ligne :

- Par la sélection d'une cause d'insatisfaction parmi les catégories suivantes (lesquelles sont susceptibles d'évoluer) : retard, relationnel, pédagogie, propreté de la salle ou autre ;
- par la rédaction d'un commentaire justifiant la note.

Le contenu de ce justificatif n'est destiné qu'à FITANEO aux fins de lui permettre d'évaluer l'exécution par le Coach de ses obligations et de vérifier que l'Utilisateur ne publie pas de mauvaise notation de manière injustifiée. Dès lors, nul autre que FITANEO ne pourra avoir accès au contenu desdits justificatifs.

Les Utilisateurs et les Coachs ne peuvent prendre connaissance que des notes d'une à cinq étoiles, lesquels apparaissent sous forme de moyenne.

L'Utilisateur est averti que tout commentaire de sa part constituant un délit, notamment au sens des dispositions de la loi du 29 juillet 1881 fera l'objet de la réaction que FITANEO jugera nécessaire et pourra entraîner la suspension immédiate du Compte, outre la résolution des différents Forfaits en cours de validité.

L'Utilisateur s'engage et garantit qu'il ne rédigera jamais de commentaire enfreignant une quelconque disposition légale ou réglementaire, contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs et notamment :

- encourageant ou cautionnant la violence à l'encontre d'un Coach (ou de quiconque) en raison de sa race, origine ethnique, religion, handicap, sexe, âge, orientation/identité sexuelle, et/ou dont l'objectif principal est d'inciter à la haine ;
- présentant caractère raciste, homophobe ou discriminatoire ;
- constituant une diffamation ou une insulte ;
- constituant une menace quelconque notamment proférée à l'encontre d'un Moniteur (ou de quiconque) ;
- rédigé dans une autre langue que le français ;
- constitutif de harcèlement ;

- constitutif d'une divulgation non autorisée d'informations personnelles ou confidentielles de tiers.

L'Utilisateur garantit au contraire qu'il rédigera des commentaires de bonne foi, dans l'unique but de permettre l'amélioration des Services, ou de signaler, de manière constructive, un problème rencontré lors d'une séance, sans faire preuve d'animosité personnelle.

L'Utilisateur est avisé que FITANEO est rapidement informé de chaque note et commentaire soumis, et que la société examine scrupuleusement leur contenu. FITANEO se réserve le droit de décider s'il souhaite publier en ligne ces notes et ces commentaires ou, à sa discrétion, de les retirer s'il le juge nécessaire.

L'Utilisateur est informé que :

- FITANEO pourra, s'il le juge nécessaire, interroger le Coach quant au contenu d'un commentaire laissé par l'Utilisateur, aux fins d'évaluation et de vérification d'un éventuel manquement du Coach à l'une de ses obligations ainsi qu'aux fins de vérifier la véracité du commentaire laissé par l'Utilisateur.
- Tout commentaire faux ou de mauvaise foi pourra entraîner la suspension du Compte de l'Utilisateur, voir la résolution de ses Forfaits en cours de validité, conformément aux stipulations de ce dernier.
- FITANEO pourra divulguer au Coach, après en avoir informé l'Utilisateur, la teneur exacte du commentaire de l'Utilisateur afin que ce dernier puisse y répondre en disposant de toutes les informations nécessaires.

## **16. Propriété intellectuelle**

- 16.1. La Société est seule titulaire des tous les éléments présent sur le Site, notamment et sans limitation, tous textes, fichiers, images animées ou non, photographies, vidéos, logos, dessins, modèles, logiciels, marques, identité visuelle, base de données, structure du Site et tous autres éléments de propriété intellectuelle et autres données ou informations (ci-après, les « **Éléments** ») qui sont protégés par les lois et règlements français et internationaux relatifs notamment à la propriété intellectuelle.
- 16.2. En conséquence, aucun des Éléments du Site ne pourra en tout ou partie être modifié, reproduit, copié, dupliqué, vendu, revendu, transmis, publié, communiqué, distribué, diffusé, représenté, stocké, utilisé, loué ou exploité de toute autre manière, à titre gratuit ou onéreux, par tout Utilisateur ou par un tiers, quels que soient les moyens et/ou les supports utilisés, qu'ils soient connus ou inconnus à ce jour, sans l'autorisation préalable exprès et écrite de la Société au cas par cas, et l'Utilisateur est seul responsable de toute utilisation et/ou exploitation non autorisée.
- 16.3. Par exception à ce qui précède, les contenus mis en ligne sur le Site sont la propriété exclusive des Utilisateurs contributeurs, qui en mettant en ligne lesdits contenus consentent à la Société, pour les seuls besoins du fonctionnement et de la promotion du Site, une licence gratuite d'utilisation desdits contenus.

## **17. Responsabilité et garantie**

- 17.1. La Société déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.
- 17.2. La responsabilité de la Société envers un Utilisateur ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Cette responsabilité est strictement limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par l'Utilisateur et est en tout état de cause limitée au montant payé par l'Utilisateur au titre de la prestation fournie.
- 17.3. La responsabilité de la Société sera notamment exclue dans les hypothèses suivantes :
- (i) dommages indirects ;
  - (ii) force majeure (en ce notamment comprise toute crise sanitaire type pandémie COVID-19) ;
  - (iii) préjudice résultant de la mauvaise utilisation du Site ou des Services ou de toute faute de sa part ;
  - (iv) faits imputables à un tiers (en ce compris tout Coach sportif).
- 17.4. L'Utilisateur reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet et des réseaux téléphoniques ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet et par téléphone. Ainsi, la Société ne garantit pas que le Site et ses services fonctionneront sans interruption ni erreur de fonctionnement. En particulier, leur exploitation pourra être momentanément interrompue pour cause d'opérations de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou leur présentation.
- 17.5. Il appartient à chaque Utilisateur et plus généralement à toute personne visitant le Site Internet, de prendre toutes les mesures appropriées afin de se protéger contre la contamination de ses données, logiciels ou matériels par des virus circulant éventuellement à travers le Site Internet ou les informations qui y sont publiées, et de gérer ses sauvegardes de données. L'Utilisateur accepte expressément et reconnaît que l'utilisation du Site Internet est effectuée sous sa propre responsabilité et qu'il est entièrement responsable de tout dégât ou dommage causé à son système informatique ou à tout terminal d'accès au réseau internet et de toute perte de données qui pourrait résulter d'un téléchargement ou d'une utilisation du Site Internet.
- 17.6. La Société ne peut en outre pas être tenue pour responsable de l'utilisation qui serait faite du Site et de ses services par l'Utilisateur en violation des présentes CGV et des dommages directs ou indirects que cette utilisation pourrait causer à un autre Utilisateur ou à un tiers.

## **18. Comportement de l'Utilisateur**

- 18.1. Chaque Utilisateur s'engage, lors de l'utilisation du Site et des Services, à ne pas tenir de propos, notamment, diffamatoires ou haineux, susceptibles par leur nature

de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents, encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide, incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence, de nature discriminatoire ou de nature à inciter à la violence ou à la haine, notamment en raison d'origines ethniques, d'opinions politiques, de religion, d'orientation sexuelle, etc.

- 18.2. En particulier, la mise en ligne de visuels de tous personnages publics ou de figures religieuses, ainsi que toute reproduction qui violerait les droits, notamment de propriété intellectuelle, de tout tiers, est strictement interdite.
- 18.3. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) établissent clairement que les Utilisateurs n'ont pas le droit d'initier des attouchements ou des avances sexuellement explicites envers les Coachs. Conformément à notre politique, les Utilisateurs, en acceptant ces CGV, consentent expressément à permettre aux Coachs d'exercer leur activité, incluant la possibilité de toucher physiquement l'Utilisateur dans le but de corriger la posture et les mouvements. Cette disposition vise à instaurer un environnement professionnel et respectueux, où la collaboration entre l'Utilisateur et le Coach se base sur une compréhension mutuelle et consensuelle des pratiques physiques inhérentes à l'activité. Dans le cas exceptionnel où un Utilisateur ne souhaite pas être touché, il lui incombe de faire une demande explicite au Coach, qui s'engage en retour à respecter cette volonté sans délai ni condition. Si un Coach adopte un comportement incorrect ou inapproprié, la société FITANEO prendra les mesures nécessaires pour le sanctionner, toutefois elle se dégage de toute responsabilité provenant des agissements des Coachs. Dans le même esprit, il est impératif de souligner que si un Utilisateur adopte un comportement inapproprié envers un Coach, la Société FITANEO se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires pour engager des poursuites contre cet Utilisateur. La société demeure engagée envers la création d'un environnement professionnel et respectueux pour tous les participants, où toute forme de conduite inappropriée est fermement condamnée et traitée avec la plus grande rigueur.
- 18.4. Tout Utilisateur ayant une réclamation quant au fonctionnement du Site ou des Services pourra les formuler par écrit, en donnant tous détails pertinents, à l'adresse suivante : [support@fitaneo.com](mailto:support@fitaneo.com).
- 18.5. Les réclamations seront traitées dans les meilleurs délais, la Société s'engageant à supprimer du Site dans les meilleurs délais ne pouvant excéder soixante-douze (72) heures tout contenu portant atteinte aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à l'ordre public ou aux présentes conditions générales.
- 18.6. Après réception d'une réclamation ou notification, la Société disposera seule de la faculté d'apprécier l'existence ou non d'un manquement, et éventuellement de supprimer ou modifier, totalement ou partiellement, les éléments litigieux.

## **19. Utilisation de bonne foi des Services et du Site Internet / Application Mobile**

### **19.1. Gestion des comptes inactifs :**

FITANEO fournit aux Utilisateurs et aux Coachs des Services dont il doit s'assurer de la qualité.

FITANEO fait ainsi en sorte que les profils des Coachs apparaissent bien tous actifs, c'est-à-dire qu'ils correspondent à des Coachs ayant renseigné au moins une zone d'activité et des disponibilités régulières.

L'Utilisateur est toutefois informé que les Coachs restent libres de déterminer seul leurs zones d'activité et de gérer leur planning comme ils le souhaitent.

Partant de ce principe, FITANEO ne peut pas garantir et n'a aucune influence sur leurs disponibilités.

Concernant les Utilisateurs, tout compte faisant l'objet d'une inactivité sur la plateforme ou d'une activité suspecte ne respectant pas la charte du comportement de l'Utilisateur se verra possiblement alerté dans un premier temps voir supprimer si besoin le cas échéant.

### **19.2. Engagement de l'Utilisateur :**

L'Utilisateur déclare et garantit qu'il utilisera le Site Internet et l'ensemble des Services de bonne foi, dans le respect des lois et règlement.

Il déclare et garantit qu'il comprend et accepte que tout comportement contrevenant aux présentes Conditions Générales, ainsi qu'aux dispositions légales et réglementaires applicables pourra entraîner une suspension de son Compte, voire une résolution de ses Forfaits en cours de validité conformément aux stipulations de ce dernier.

L'Utilisateur s'engage à ne jamais utiliser le Site Internet ou les Services d'une manière qui puisse nuire à FITANEO, aux autres Utilisateurs, aux Coachs ainsi qu'au bon fonctionnement du Site Internet et des Services.

L'Utilisateur s'engage également à déclarer à FITANEO tous faits liés directement ou indirectement à des tentatives ou faits de corruption.

## **20. Données personnelles**

20.1. L'Utilisateur est informé par les présentes de ce que les données à caractère personnel signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du service décrit dans les présentes sont nécessaires à l'utilisation du Site. Parmi les données à caractère personnel de l'Utilisateur que la Société collecte auprès de lui peuvent figurer :

- Prénom / nom
- Adresse email

- Téléphone
- Adresse postale
- Date de naissance
- Genre
- Pays
- Adresse IP
- Coordonnées bancaires

20.2. En fournissant ces informations, l'Utilisateur accepte expressément qu'elles soient traitées par la Société.

20.3. L'Utilisateur reconnaît être informé que les données personnelles transmises peuvent être transférées par la Société aux fins de fonctionnement du Site et des services proposés, la Société s'engageant à ne pas revendre les données personnelles des Utilisateurs.

20.4. Les informations recueillies auprès de l'Utilisateur, sauf droit d'accès et rectification en s'adressant à la Société, font l'objet d'un traitement destiné à permettre le bon fonctionnement du Site et des services fournis à l'Utilisateur.

20.5. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (*General Data Protection Regulation*) adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016, et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, la Société informe l'Utilisateur des éléments suivants :

- Identité du responsable de traitement : la Société, dont les coordonnées complètes figurent sur les présentes ;
- Finalité du traitement :

#### Fonctionnement du Service

La Société traite les données aux fins de faire fonctionner les Services proposés à l'Utilisateur, et notamment pour traiter et répondre aux questions des Utilisateurs, pour établir, envoyer et encaisser les factures, et plus généralement pour fournir un service adapté aux besoins de l'Utilisateur.

#### Information de l'Utilisateur

La Société traite les données afin de pouvoir informer l'Utilisateur (comme une confirmation de séance). Tout Utilisateur ayant souscrit un abonnement recevra des informations sur ledit abonnement auxquelles il ne pourra pas se désabonner.

#### Contrôle satisfaction

La Société peut utiliser les données personnelles à des fins de recherche et d'analyse, dans le but d'améliorer les Services. La Société pourra proposer à tout ou partie des Utilisateurs de participer à une étude de Utilisateurèle ou de

marché sans engagement, l'Utilisateur ayant alors la faculté d'accepter ou de refuser de participer.

#### Statistiques

Les données sont utilisées pour réaliser des analyses statistiques et établir des rapports de gestion. Les données des Utilisateurs sont dans ce cadre utilisées à un niveau agrégé, à savoir que les données ne contiennent pas d'informations sur les Utilisateurs individuels, mais seulement des informations sur certains groupes en fonction de l'utilisation, de l'âge ou des nouveaux Utilisateurs.

#### Contacts avec tout Utilisateur

Si un Utilisateur contacte la Société par téléphone, courrier électronique, réseaux sociaux ou tout autre moyen, ses informations seront enregistrées par la Société.

#### Obligations légales

La Société peut être tenue par la loi ou la réglementation de traiter les données à caractère personnel et/ou de les fournir à des tiers. Par exemple, lorsqu'une autorité compétente telle que la police en fait la demande dans le cadre d'une enquête criminelle.

#### Autres finalités

Si la Société souhaite utiliser des données personnelles dans un autre contexte que ceux évoqués ci-dessus, l'accord préalable de l'Utilisateur sera requis.

- Destinataire des données personnelles : la Société est destinataire des informations à caractère personnel, étant précisé que ces informations ne pourront être commercialisées par la Société ;
- Durée de conservation des données : sous réserve des obligations qui sont imposées à la Société par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents, les données personnelles sont conservées par la Société uniquement pour le temps correspondant à la finalité de la collecte tel qu'indiquée ci-dessus qui ne saurait en tout état de cause excéder un mois post clôture du compte d'un Utilisateur ou fin d'un abonnement ; par exception à ce qui précède, les coordonnées bancaires seront supprimées dès que la transaction aura été réalisée.

20.6. Droits informatique et libertés de l'Utilisateur : l'Utilisateur dispose des droits suivants concernant ses informations personnelles, qu'il peut exercer en contactant la Société par email ou courrier.

##### 20.6.1. Droit de se faire confirmer un traitement

L'Utilisateur a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel le concernant sont ou ne sont pas traitées.

##### 20.6.2. Droit d'accès et de communication des données

- L'Utilisateur dispose de la faculté d'accéder aux informations personnelles qui le concernent, aux finalités du traitement, aux catégories de données personnelles

concernées, aux destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, à la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée, ou les critères utilisés pour déterminer cette durée.

- Cependant, en raison de l'obligation de sécurité et de confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel qui incombe à la Société, la demande de l'Utilisateur sera traitée sous réserve qu'il apporte la preuve de son identité, notamment par la production d'une copie de son titre d'identité valide.
- La Société sera en droit, le cas échéant, de s'opposer aux demandes manifestement abusives (en raison, notamment, de leur nombre, et/ou de leur caractère répétitif ou systématique).
- L'Utilisateur pourra trouver via le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés un modèle de courrier accessible à l'URL suivante : <https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/exercer-son-droit-dacces>

#### 20.6.3. Droit de rectification des données

- L'Utilisateur peut demander la rectification, la mise à jour, le verrouillage ou encore l'effacement des données le concernant (droit à l'oubli) qui peuvent s'avérer le cas échéant inexactes, erronées, incomplètes ou obsolètes. L'Utilisateur peut également vérifier l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement.
- L'Utilisateur peut également définir des directives générales et particulières relatives au sort des données à caractère personnel après son décès.
- L'Utilisateur peut retirer à tout moment son consentement à l'utilisation de ses données personnelles (étant précisé que le retrait du consentement ne remet pas en cause la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait).
- L'Utilisateur pourra trouver via le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés un modèle de courrier accessible à l'URL suivante : <https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/rectifier-des-donnees-inexactes-obsolètes-ou-perimees>

#### 20.6.4. Droit d'opposition

- L'Utilisateur peut exercer son droit d'opposition (i) pour motifs légitimes, ou (ii) pour s'opposer à ce que les données recueillies soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
- L'Utilisateur pourra trouver via le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés un modèle de courrier accessible à l'URL suivante : <https://www.cnil.fr/fr/modele/courrier/supprimer-des-informations-vous-concernant-dun-site-internet>

Délais de réponse



- La Société s'engage à répondre à toute demande d'accès, de rectification ou d'opposition ou toute autre demande complémentaire d'informations dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser un mois à compter de la réception de la demande de l'Utilisateur.

#### Prestataires habilités et transfert vers un pays tiers de l'Union Européenne

- La Société peut avoir recours à ses prestataires habilités pour faciliter le recueil et le traitement des données. Ces prestataires peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne et ont communication des données recueillies.
- La Société se sera préalablement assurée de la mise en œuvre par ses prestataires de garanties adéquates et du respect de conditions strictes en matière de confidentialité, d'usage et de protection des données.

#### Plainte auprès de l'autorité compétente

- Si l'Utilisateur considère que la Société ne respecte pas ses obligations en lien avec la protection des données à caractère personnel, il peut adresser une plainte ou une demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, à laquelle il peut adresser une demande par voie électronique à l'URL suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

- 20.7. Chaque Utilisateur déclare, en validant les présentes CGV, avoir été pleinement informé de l'usage qui sera fait de ses données par la Société et donner son accord pour le traitement et l'éventuelle commercialisation de ses données.
- 20.8. Tout Utilisateur peut contacter la Société afin de mettre en œuvre ses droits visés aux présentes à l'adresse électronique suivante : [support@fitaneo.com](mailto:support@fitaneo.com), en joignant à sa demande une copie d'un titre d'identité. Les demandes de suppression de données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à la Société par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Il sera demandé à l'Utilisateur de préciser dans sa requête les raisons pour lesquelles il souhaite exercer ses droits, et le cas échéant de définir le périmètre des données dont il souhaite la copie et le format de données qu'il souhaite obtenir.
- 20.9. Chaque Utilisateur a en outre le droit à la portabilité de ses données personnelles, lui permettant sur simple demande auprès de la Société (comme indiqué ci-dessus) de récupérer les données qu'il a fournies sous une forme aisément réutilisable, et, le cas échéant, de les transférer ensuite à un tiers.

- 20.10. Plus généralement, pour davantage d'informations quant à vos droits, chaque Utilisateur peut consulter le site de la CNIL à l'adresse : <https://www.cnil.fr>.
- 20.11. Si un Utilisateur ne souhaite pas être sollicité par téléphone par la Société, il a la possibilité de s'enregistrer sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel), sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.
- 20.12. À tout moment l'Utilisateur peut supprimer son Compte après avoir résilié tous ces Forfaits en cours de validité et conformément à leurs stipulations.

## **18. Liens hypertextes**

- 18.1. Les liens hypertextes disponibles sur le Site peuvent renvoyer vers des sites tiers non édités par la Société. Ils sont fournis uniquement pour la convenance de l'Utilisateur, afin de faciliter l'utilisation des ressources disponibles sur l'Internet. Si l'Utilisateur utilise ces liens, il quittera le Site et acceptera alors d'utiliser les sites tiers à ses risques et périls ou le cas échéant conformément aux conditions qui les régissent.
- 18.2. L'Utilisateur reconnaît que la Société ne contrôle ni ne contribue en aucune manière à l'élaboration des conditions d'utilisation et/ou du contenu s'appliquant à ou figurant sur ces sites tiers.
- 18.3. En conséquence, la Société ne saurait être tenue responsable de quelque façon que ce soit du fait de ces liens hypertextes.
- 18.4. En outre, l'Utilisateur reconnaît que la Société ne saurait cautionner, garantir ou reprendre à son compte tout ou partie des conditions d'utilisation et/ou du contenu de ces sites tiers.
- 18.5. Le Site peut également contenir des liens hypertextes promotionnels et/ou bandeaux publicitaires renvoyant vers des sites tiers non édités par la Société.

## **19. Cookies**

- 19.1. Lors de la navigation sur le Site par tout Utilisateur, des informations sont susceptibles d'être enregistrées ou lues dans le terminal de l'Utilisateur au moyen de cookies, en fonction des choix effectués par l'Utilisateur dans le paramétrage de son navigateur internet.
- 19.2. Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un terminal lors de la consultation d'un service en ligne avec un logiciel de navigation. Un fichier cookie permet à son émetteur, pendant sa durée de validité, de reconnaître le terminal concerné à chaque fois que ce terminal accède à un contenu numérique comportant des cookies du même émetteur.
- 19.3. L'Utilisateur déclare être conscient que lors de la consultation du Site, des cookies sont déposés sur son ordinateur, mobile, tablette ou tout autre matériel utilisé par l'Utilisateur pour se rendre sur le Site. La Société désire fournir la meilleure expérience possible aux Utilisateurs. C'est entre autres choses pour cela que la Société fait usage de cookies afin par exemple d'identifier l'Utilisateur et de lui permettre d'accéder à son compte.

- 19.4. La Société utilise des solutions d'analyse des cookies, qui utilisent ces informations pour évaluer l'utilisation du Site et en optimiser le fonctionnement. Ces solutions peuvent également transférer ces informations à des tiers, dans la mesure où cela est légalement spécifié ou dans la mesure où des tiers traitent ces données pour leur compte. Ces services ne connectent en aucun cas l'adresse IP de l'Utilisateur à d'autres données enregistrées par l'Utilisateur.
- 19.5. Ces cookies ont les finalités suivantes : (i) cookies dits « techniques », qui sont nécessaires au bon fonctionnement du Site et à la fourniture des services à l'Utilisateur (à noter, ce type de cookies ne permet pas l'identification de l'Utilisateur), (ii) cookies dits « statistiques », permettant à la Société de disposer de statistiques relativement, notamment, à la fréquentation du Site et à l'utilisation des différents services proposés sur le Site, afin de permettre notamment à la Société de mesurer et d'améliorer le fonctionnement du site et la qualité des services proposés par le Site (à noter, ce type de cookies ne permet pas l'identification de l'Utilisateur), (iii) cookies dits « fonctionnels », permettant d'organiser la navigation de l'Utilisateur sur le Site et de la fluidifier, (iv) cookies dits « publicitaires », permettant que l'Utilisateur dispose de publicités ciblées qui pourraient éventuellement être déposées par les partenaires commerciaux de la Société (l'Utilisateur reconnaît que dans la mesure où cette dernière catégorie de cookies est intégralement gérée par ces partenaires, sans contrôle de la Société, la Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout fait en lien avec ces cookies) et (v) cookies dits « de session », qui sont supprimés dès la fermeture par l'Utilisateur de son navigateur internet, et (vi) cookies dits « permanents », destinés à identifier les Utilisateurs et à mémoriser leurs préférences enregistrées en cas de nouvelle visite sur le Site.
- 19.6. L'Utilisateur peut à tout moment visualiser les différentes catégories de cookies utilisés sur le Site ainsi que leur finalité individuelle dans le bandeau cookie. Ce bandeau permet également à l'Utilisateur de gérer ses préférences et autorisations relatives aux cookies.
- 19.7. L'Utilisateur peut à tout moment configurer son logiciel de navigation afin que des cookies soient enregistrés dans son terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés (soit systématiquement, soit selon leur émetteur). L'Utilisateur peut également configurer son logiciel de navigation afin que l'acceptation ou le refus des cookies lui soit proposé ponctuellement, avant qu'un cookie puisse être enregistré dans son terminal.
- 19.8. Attention : tout paramétrage est susceptible de modifier la navigation sur Internet et les conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies. La Société décline toute responsabilité s'agissant des conséquences liées au fonctionnement dégradé du Site résultant de l'impossibilité d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que l'Utilisateur aurait refusés ou supprimés. Tel serait le cas si l'Utilisateur tentait d'accéder à des contenus ou services qui nécessitent de s'identifier. Tel serait également le cas lorsque la Société (ou ses prestataires) ne pourrait pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par le terminal de l'Utilisateur, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel le terminal de l'Utilisateur semble connecté à Internet.

## **20. Dispositions générales**

### **20.1. Intégralité de l'accord des parties**

Les présentes CGV constituent un contrat régissant les relations entre l'Utilisateur et la Société. Elles constituent l'intégralité des droits et obligations de l'Utilisateur et de la Société relatifs à leur objet. Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV étaient déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. En outre, le fait pour une des parties aux présentes CGV de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne saurait s'interpréter comme une renonciation de sa part à se prévaloir dans l'avenir d'un tel manquement.

### **20.2. Modification des conditions**

- 20.2.1. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis le contenu du Site ou le détail des services qui y sont disponibles, et/ou de cesser de manière temporaire ou définitive d'exploiter tout ou partie du Site.
- 20.2.2. En outre, la Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis la localisation du Site sur l'Internet, ainsi que les présentes CGV. L'Utilisateur est donc tenu par conséquent de se reporter aux présentes CGV avant toute utilisation du Site.
- 20.2.3. Les CGV applicables à l'Utilisateur pour un abonnement seront celles disponibles à la date de contractualisation de l'abonnement concerné, il est donc précisé que toute modification des CGV qui serait effectuée par la Société ne s'appliquera pas à tout abonnement antérieur, sauf accord exprès de l'Utilisateur concerné.
- 20.2.4. L'Utilisateur reconnaît que la Société ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit envers lui ou tout tiers du fait de ces modifications, suspensions ou cessations.
- 20.2.5. La Société recommande à l'Utilisateur de sauvegarder et/ou imprimer les présentes CGV pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.
- 20.2.6. Tout abonnement ou Service souscrit par tout Utilisateur est strictement personnel et incessible.

### **20.3. Réclamations**

En cas de litige, l'Utilisateur doit s'adresser en priorité à la Société aux coordonnées suivantes : [litige@fitaneo.com](mailto:litige@fitaneo.com)

### **20.4. Droit applicable – médiation – juridiction**

- 20.4.1. Ces CGV ainsi que tout litige, réclamation ou contestation pouvant éventuellement en résulter sont régies, interprétées et appliquées conformément au droit français.

- 20.4.2. Conformément aux lois et règlements applications, la Société propose aux Utilisateurs agissant en qualité de consommateurs un processus de médiation visant à résoudre amiablement les litiges relatifs aux services proposés par le Site et aux présentes CGV.
- 20.4.3. En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens AME dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra d'effectuer soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) - soit par courrier adressé à l'AME CONSO – 197 boulevard saint Germain - 75007 Paris.
- 20.4.4. Il est également rappelé aux Utilisateurs consommateurs qu'ils ont la faculté de soumettre toute réclamation directement via la plateforme européenne de règlement des litiges mise en ligne par la Commission européenne, accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>
- 20.4.5. Dans l'hypothèse où le processus de réclamation auprès du service Utilisateur de la Société ou de médiation ne permettrait pas de régler une réclamation de façon satisfaisante, les juridictions françaises (tribunaux dans le ressort de la Cour d'Appel dans le ressort de laquelle est situé le siège de la Société) seront compétentes en cas de tout litige relatif au Site ou aux services proposés via le Site.

## **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

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

À l'attention de :

FITANEO, Société par actions simplifiée au capital de 9.090 euros ayant son siège social sis 366 T, rue de Vaugirard, 75015 Paris

Adresse électronique : [●]

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

Commandé le (\*) :

Prénom/nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.