



Conditions générales d'utilisation

12/09/2025

Toute utilisation de la Plateforme HOLIVIA est soumise à la connaissance préalable et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Votre attention est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation implique l'acceptation des règles d'accès et d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

1. Mentions légales

1.1 Éditeur de la plateforme HOLIVIA

HOLIVIA SAS, société par actions simplifiée au capital de 34.847€ euros dont le siège social est situé au 73 Allée de Kléber-Bd de Strasbourg 34000 Montpellier, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 882 741 044 (ci-après dénommée « HOLIVIA » ou la « Société »)

Directeur de la publication :Imad Wakidi, Directeur Général Délégué d'HOLIVIA SAS

Responsable de la rédaction :Imad Wakidi, Directeur Général Délégué d'HOLIVIA SAS

E-mail : contact@holivia.fr

1.2 Hébergeur de données de santé certifié

La société Amazon Web Services EMEA SARL, dont le siège social est situé Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, 92400 COURBEVOIE – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

2. Définitions

Les termes définis ci-dessous ont le sens et la portée qui leur sont donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Conditions Générales de Vente des Services.

« **CGU** » désigne les présentes Conditions Générales d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services ;

« **CGV Praticiens** » désigne les Conditions générales de vente des Services aux Utilisateurs Bénéficiaires ; A ce titre, l'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que dans le cadre d'une Commande, il accepte expressément les CGV Praticiens.

« **Commande** » désigne tout engagement d'achat de Services de Praticien et de Services HOLIVIA par l'Utilisateur Bénéficiaire ;

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion sur la Plateforme HOLIVIA permettant l'accès à son espace privé et sécurisé pour l'utilisation des Services ;

« **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, photographies, vidéos, illustrations, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme HOLIVIA éditée par HOLIVIA et/ou par les Praticiens ;

« **HOLIVIA** » désigne la société HOLIVIA comme fournisseur de la Plateforme HOLIVIA et des Services HOLIVIA ;

« **Plateforme HOLIVIA** » désigne l'interface web accessible à l'adresse <https://app.holivia.fr/>, permettant aux Utilisateurs d'accéder aux différents Services et Contenus.

« **Praticiens** » désigne les professionnels référencés sur la Plateforme HOLIVIA, délivrant des Services de Consultation Psychologique en ligne aux Utilisateurs ; le Praticien a conclu avec HOLIVIA des Conditions Générales de Services (CGS) ; chaque Praticien exerce sous sa propre responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles.

« **Consultation psychologique** » désigne un accompagnement individuel axé sur l'écoute, le conseil et l'aide à la gestion des émotions, des relations et du bien-être mental et émotionnel. Il ne constitue ni un diagnostic médical ni un soin thérapeutique au sens strict, et ne comprend ni prescription ni acte clinique réglementé.

L'accompagnement psychologique vise à aider la personne à mieux comprendre ses difficultés, à développer ses ressources personnelles et à améliorer son équilibre émotionnel et relationnel.

« **Règlement** » désigne conjointement le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »).

« **Responsable du traitement des données** » au sens du Règlement désigne la personne morale ou physique responsable du traitement des données à caractère personnel ; dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA :

- Chaque Praticien est responsable du traitement des données personnelles des utilisateurs. Ces données sont traitées dans le cadre de séances individuelles en ligne via la plateforme HOLIVIA ;
- HOLIVIA est responsable du traitement des données personnelles relatives aux Utilisateurs en dehors des données traitées dans le cadre des Services de Praticien qui relèvent de la responsabilité de traitement des Praticiens.

« **Services** » désigne l'ensemble des Services et Contenus fournis aux Utilisateurs à partir de la Plateforme HOLIVIA et incluant les Services HOLIVIA et les Services de Praticien :

- « **Services HOLIVIA** » désigne les Services fournis par HOLIVIA.
- « **Services de conseil psychologique** » désigne les Services fournis par les Praticiens.

« **Tiers payeurs** » désigne tout organisme d'assurance maladie, mutuelle, courtier, entreprise, organisme public ou privé ayant souscrit auprès de HOLIVIA un contrat incluant, au profit des Utilisateurs, l'accès à la Plateforme HOLIVIA et, au profit des Bénéficiaires, l'accès aux Services.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne bénéficiant d'un accès à la Plateforme HOLIVIA par l'intermédiaire d'un Tiers Payeur et utilisant les Services après création d'un Compte Personnel, soit en qualité de Bénéficiaire, soit à ses frais en qualité d'Utilisateur Bénéficiaire. Les Utilisateurs sont :

- « **Bénéficiaire** » : désigne tout Utilisateur bénéficiant des Services de Conseil Psychologique et des Services HOLIVIA pris en charge par un Tiers Payant.
- « **Utilisateur bénéficiaire** » désigne tout Utilisateur qui, s'il le souhaite, peut bénéficier des Services de Praticien et des Services HOLIVIA à ses frais. L'Utilisateur Bénéficiaire accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisations Praticien et les présentes Conditions Générales d'Utilisations HOLIVIA sur la Plateforme HOLIVIA lors de chaque Commande.

« **Séance individuelle** » désigne une séance individuelle entre un Utilisateur et un Praticien. Elle peut se dérouler par visioconférence via la Plateforme HOLIVIA, ou en présentiel. La Séance individuelle délivrée par les Praticiens peut être prise en charge par un Tiers Payant ou, à défaut, être réglée directement par les Utilisateurs Bénéficiaires conformément aux Conditions Générales des Praticiens.

3. Dispositions générales

3.1 Documents contractuels

Chaque Utilisateur accepte les présentes CGU de la Plateforme HOLIVIA.

Les Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Générales de Vente et la Politique de Confidentialité constituent ensemble les Documents Contractuels.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire qui le souhaite peut également souscrire aux Conditions Générales de Vente sur la plateforme pour bénéficier des Services lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par des Tiers Payeurs.

Chaque Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la [politique de confidentialité](#).

Chaque Utilisateur consent au traitement de ses données personnelles de santé respectivement par HOLIVIA et par chaque Praticien sélectionné via la [politique de confidentialité](#) qui lui a été présentée au sein de la Plateforme HOLIVIA.

La nullité d'une disposition des présentes CGU, jugée par un tribunal compétent, n'affecte pas la validité des autres dispositions. Toute renonciation à l'une des dispositions des CGU ne saurait constituer une renonciation définitive à l'ensemble des CGU.

3.2 Loi applicable

Les CGU seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation se réfèrent au droit français et/ou à toute disposition légale locale équivalente. « Disposition légale locale équivalente » désigne la réglementation applicable dans le pays de résidence de l'Utilisateur ou du Bénéficiaire.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme HOLIVIA ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.

3.3 Traitement des réclamations – Service client HOLIVIA

Toute réclamation relative aux Services de la Plateforme HOLIVIA est adressée au Service Client HOLIVIA à l'adresse email suivante : support@holivia.fr ou par courrier à : HOLIVIA SAS, 73 Allée de Kléber - Bd de Strasbourg 34000 Montpellier.

L'Utilisateur est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé dans le cadre de ses échanges avec le Service Client HOLIVIA.

3.4 Accord de preuve – signature électronique

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA et de ses sous-traitants seront considérés comme les preuves des communications ainsi que des différentes transmissions de documents écrits et électroniques entre les Utilisateurs et la Plateforme HOLIVIA ou entre HOLIVIA et chaque Praticien.

L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'après la création de son compte, toute manifestation de volonté par l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Plateforme HOLIVIA, et notamment l'acceptation des CGU et CGV Praticiens, constitue une signature électronique et exprime son consentement en caractérisant sa preuve.

La mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé d'identification fiable garantissant son lien avec l'acte auquel elle est attachée, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne peut contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments figurant sur le support électronique susmentionné, sur la base d'une disposition légale quelconque précisant que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par HOLIVIA dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

3.5 Entrée en vigueur

Les présentes CGU entrent en vigueur au jour de l'acceptation des conditions sans réserve à l'égard de l'Utilisateur après en avoir pris connaissance et validé le contenu lors de la création de son Compte Personnel.

Les CGU restent valables à l'égard de l'Utilisateur pendant toute la durée nécessaire à l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement aux CGU et à la [politique de confidentialité](#) se matérialise par l'activation de la ou des cases à cocher associées à un accord de preuve défini dans les présentes conditions.

4. Avertissements généraux

L'Utilisateur est invité à lire les avertissements suivants :

La Plateforme HOLIVIA, y compris tous les Services et Contenus accessibles depuis la Plateforme HOLIVIA, ne constitue pas un dispositif médical logiciel et ne permet en aucun cas :

- de réaliser des actes médicaux ou des téléconsultations médicales : l'Utilisateur reconnaît que les Services ne permettent en aucun cas la réalisation d'un diagnostic ou d'une prescription ou d'un suivi médical à distance et ne constituent ni directement ni indirectement une consultation médicale ; d'effectuer un suivi médical à distance.
- De réaliser un suivi des utilisateurs. Les informations accessibles aux Praticiens via la plateforme HOLIVIA ne leur permettent en aucun cas d'effectuer un suivi médical à distance ; pour faire face aux situations d'urgence et en cas de besoin, il appartient à l'Utilisateur d'appeler les secours, de se rendre aux urgences ou de contacter directement son médecin traitant ou tout autre spécialiste compétent.

Les informations et conseils fournis par les Praticiens ne relèvent pas du monopole médical relevant de la seule compétence d'un médecin et aucun conseil ou avis médical donné par un médecin ou tout autre praticien de santé habituellement en charge des soins à l'Utilisateur, ne doit être négligé ou retardé en raison d'informations ou de conseils accessibles depuis la Plateforme HOLIVIA, y compris lorsqu'ils sont fournis par un Praticien.

L'Utilisateur reconnaît qu'il prend seul les décisions concernant sa santé en se basant sur les conseils donnés par le médecin ou tout autre professionnel de santé habituellement en charge de sa prise en charge, nonobstant les conseils et informations fournis via la Plateforme HOLIVIA.

En général, les Services accessibles depuis la Plateforme HOLIVIA ne remplacent pas, en tout ou en partie, l'accompagnement et les soins complets et personnalisés prodigués par un professionnel de la santé conformément à ses obligations professionnelles, légales ou déontologiques.

Il est donc recommandé aux utilisateurs de demander l'avis préalable de leur médecin concernant les utilisateurs considérés comme fragiles (personnes âgées, grossesse en cours, personne atteinte d'une maladie chronique, etc.).

5. Description de la plateforme et des services HOLIVIA

AVERTISSEMENTS :

(1) l'utilisateur est averti que HOLIVIA n'est en aucun cas en mesure de valider, contrôler ou vérifier l'exactitude, la réalité, l'actualité ou l'exhaustivité des informations et données saisies et fournies sous la seule responsabilité, le contrôle et la direction de l'utilisateur lors de la fourniture ou de l'utilisation des services de la plateforme HOLIVIA.

A ce titre, il est recommandé d'être particulièrement attentif et vigilant lors de la saisie et/ou de l'utilisation des informations afin de ne pas fournir et/ou utiliser des informations incomplètes, ambiguës, inexactes, trompeuses ou obsolètes.

(2) en outre, l'utilisation des services peut reposer sur la collecte et le traitement des données de santé de l'utilisateur. compte tenu de la sensibilité de ces données, l'utilisateur est averti de la nécessité de s'assurer de l'accès de tiers à son compte personnel.

5.1 Services offerts

L'Utilisateur a accès depuis la Plateforme HOLIVIA aux Services HOLIVIA et aux Services de Praticien :

Services HOLIVIA	HOLIVIA propose du contenu personnalisé, souvent qualifié de « programmes de bien-être ». Ces contenus peuvent être présentés sous forme vidéo, audio ou écrite. Ils visent à fournir des outils pratiques et à sensibiliser l'utilisateur pour l'aider à mieux prendre soin de son bien-être mental.
Services de conseil psychologique	Séances individuelles en ligne et recommandations de contenu et de programmes self-care aux utilisateurs <i>NB : Dans le cas des Services proposés par chaque Praticien aux Utilisateurs via la Plateforme HOLIVIA, HOLIVIA assume la seule responsabilité d'intermédiaire technique.</i>

Afin d'obtenir de plus amples informations sur les traitements de données mis en œuvre à partir de la Plateforme HOLIVIA dans le cadre des Services proposés, l'Utilisateur est invité à consulter la [politique de confidentialité](#).

5.2 Contenu accessible depuis la plateforme HOLIVIA

La Plateforme HOLIVIA contient uniquement du Contenu publié par HOLIVIA elle-même.

Les Praticiens sont autorisés à utiliser la Plateforme HOLIVIA pour délivrer des Services dans le cadre des Conditions Générales de Services (CGS) avec HOLIVIA et sous leur responsabilité exclusive conformément à leurs obligations professionnelles.

Dans ce cas, HOLIVIA assume la seule responsabilité d'intermédiaire technique au titre des Contenus librement produits par les Praticiens.

Par ailleurs et malgré tout le soin apporté au traitement des informations, compte tenu de l'évolution des connaissances scientifiques, les Utilisateurs sont informés que les informations qui leur sont présentées ne sont ni complètes ni exhaustives et peuvent ne pas être immédiatement et systématiquement mises à jour.

HOLIVIA attire donc l'attention de l'Utilisateur sur le fait que la consultation des Services depuis la Plateforme HOLIVIA ne le dispense pas de consulter son médecin traitant habituel.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier, avant toute décision prise sur la base des Contenus accessibles sur la Plateforme HOLIVIA, leur conformité et leur adéquation à ses besoins. Avant toute décision ou en cas de doute, il lui appartient de consulter des professionnels compétents.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que son utilisation des informations et fonctionnalités de la Plateforme HOLIVIA est sous son seul contrôle, sa seule direction et sa seule responsabilité.

HOLIVIA ne peut être tenue responsable de l'interprétation ou de l'utilisation des Services et Contenus et informations diffusés via la Plateforme HOLIVIA, ni des conséquences.

5.3 Équipement obligatoire

L'Utilisateur est informé que l'accès à la fonctionnalité de Visioconférence avec un Praticien via la Plateforme HOLIVIA nécessite de disposer des configurations suivantes : Chrome, Firefox ou Safari.

L'Utilisateur doit également disposer d'une webcam.

De plus, et avant chaque Séance individuelle programmée avec un Praticien, l'Utilisateur est invité à vérifier sa connexion internet afin de s'assurer de son bon fonctionnement puis à s'installer dans un espace calme, garantissant la confidentialité de la Séance individuelle.

5.4 Programmes self-care

Les programmes de selfcare donnent accès à des Contenus multimédias (conseils, vidéos, exercices basés sur les sciences du comportement, questionnaires, etc.) adaptés au profil de l'utilisateur.

L'Utilisateur est informé et accepte que l'ensemble des informations collectées et traitées par HOLIVIA lors de la consultation des programmes de self-care puissent être accessibles au(x) Conseiller(s) Psychologue(s) qu'il a sélectionné(s) sur la Plateforme HOLIVIA et qui participent à son accompagnement pour les besoins des séances individuelles en ligne.

L'Utilisateur aura la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Pour en savoir plus sur le traitement des données de santé, l'Utilisateur est invité à consulter la [politique de confidentialité](#).

5.5 Séance individuelle

L'Utilisateur est informé que la planification d'une Séance individuelle est précédée d'une prise de rendez-vous avec le psychologue sélectionné via la plateforme HOLIVIA. Le délai de prise de rendez-vous est de 24 heures. Il n'est pas possible de prendre rendez-vous le jour même.

Exceptionnellement, le psychologue peut ne pas être disponible au moment du rendez-vous. Sa responsabilité ne peut alors être engagée. Dans ce cas, l'utilisateur a la possibilité de fixer un autre rendez-vous.

L'Utilisateur peut également annuler/reprogrammer gratuitement son rendez-vous 3 heures avant l'heure de rendez-vous initialement prévue.

Au-delà de ce délai de 3 heures, l'Utilisateur n'a plus la possibilité d'annuler ou de reporter son rendez-vous et reconnaît être informé qu'il assume seul toutes les conséquences d'une absence. Selon la situation de l'Utilisateur, la séance manquée sera soit déduite des consultations vidéo prises en charge par le Tiers Payant (cas du Bénéficiaire), soit réglée directement par l'Utilisateur (cas de l'Utilisateur Bénéficiaire).

Des notifications par e-mail peuvent être envoyées à l'Utilisateur, à des fins de gestion des rendez-vous pris avec le Praticien via la Plateforme HOLIVIA (par exemple, confirmation du rendez-vous, retard de l'heure du rendez-vous, rappel du rendez-vous 1 heure avant, etc.).

De plus, l'Utilisateur reconnaît et accepte que chaque accès à une Séance individuelle avec un Psychologue via la Plateforme HOLIVIA constitue une consommation de la séance. Ainsi, toute séance commencée et interrompue par l'Utilisateur est considérée comme consommée.

Enfin, si l'Utilisateur est en retard à la séance, le retard ne pourra être compensé pendant la séance qui prendra fin à l'heure initialement convenue.

AVERTISSEMENT

Chaque Praticien, référencé sur la Plateforme HOLIVIA, délivre des Services sous sa responsabilité exclusive.

Ainsi, le psychologue peut estimer, en application de ses obligations professionnelles, ne pas être en mesure de fournir ses services à l'utilisateur. Dans ce cas, il en informera l'utilisateur et lui expliquera les raisons de l'impossibilité de fournir ses services.

En aucun cas, la responsabilité du Praticien ne pourra être engagée à cet égard, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Par ailleurs, l'Utilisateur est expressément informé que les Praticiens qu'il a sélectionnés via la Plateforme HOLIVIA et qui lui fournissent un accompagnement psychologique dans le cadre de l'utilisation des Services pourront accéder à ses données de santé collectées dans le cadre de son utilisation des programmes self-care. Cet accès sera organisé dans le respect des règles de confidentialité applicables à ces données, conformément aux profils d'autorisation définis et sur la base d'un consentement explicite.

5.6 Témoignages

L'Utilisateur qui souhaite publier un témoignage sur la Plateforme HOLIVIA complète volontairement la section prévue à cet effet.

Les témoignages utilisateurs ne sont pas publiés sur la plateforme HOLIVIA. Ils sont privés. Seules les équipes HOLIVIA y ont accès.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que dans le cadre de son témoignage sur la Plateforme HOLIVIA, il est susceptible de révéler des données de santé le concernant.

L'Utilisateur apprécie sous sa responsabilité la possibilité de transmettre un témoignage et son contenu.

Aucune rémunération n'est prévue en échange de la publication par l'Utilisateur d'un témoignage.

L'Utilisateur auteur du témoignage est informé et reconnaît que HOLIVIA pourra être amené à le contacter au sujet de son témoignage.

En particulier, lors de la rédaction du témoignage, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, injurieux, harcelants, sexistes, racistes, discriminatoires ou menaçants à l'égard de quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- prôner les crimes contre l'humanité, inciter à la haine raciale, à la violence sous toutes ses formes ou à la pédophilie ;
- diffuser des images pornographiques,
- créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner l'objet de la Plateforme HOLIVIA pour réaliser de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du démarchage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou de propagande en faveur du tabac, de l'alcool ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment les médicaments, les dispositifs médicaux ou les professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus portant atteinte aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contraires à la législation sur la protection des données personnelles, permettant l'identification de personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, leur adresse postale et/ou électronique, leur numéro de téléphone, leur photographie, un enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de recueillir ;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, fichier ou programme conçu notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication.

6. Conditions d'accès à la Plateforme HOLIVIA

L'accès et l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA sont réservés aux Utilisateurs personnes physiques bénéficiant d'un accès à tout ou partie des Services et Contenus supportés par un Tiers Payant et après acceptation des présentes CGU et la [politique de confidentialité](#).

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services et Contenus fournis dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA à d'autres fins que celles définies dans les présentes CGU, et s'interdisent notamment d'utiliser la Plateforme HOLIVIA, y compris les Services et Contenus, pour promouvoir un produit, un service, un établissement de santé, un professionnel de santé ou une pharmacie ou de manière générale à des fins publicitaires ou promotionnelles ou professionnelles.

Toute autre utilisation frauduleuse des droits de HOLIVIA expose l'Utilisateur à une suspension de l'accès à la Plateforme HOLIVIA et, le cas échéant, à des poursuites judiciaires.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que tous les frais de connexion Internet restent à sa charge exclusive.

L'Utilisateur s'engage à ne s'opposer par aucun moyen technique à la mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

6.1 Création d'un compte personnel

L'accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services et Contenus proposés via la Plateforme HOLIVIA est soumis à la création d'un Compte Personnel par l'Utilisateur.

Lors de la création de son Compte Personnel, l'Utilisateur est invité à fournir ses informations d'identification (nom/prénom, adresse e-mail). Il est ensuite invité à créer un mot de passe sécurisé (voir article 6.2 ci-dessous), puis à fournir des informations personnelles complémentaires afin de compléter son profil.

Enfin, l'Utilisateur est informé et reconnaît que la création d'un Compte Personnel pour l'utilisation des Services et l'accès au Contenu de la Plateforme HOLIVIA implique l'acceptation préalable des présentes des présentes CGU, ainsi que de la [politique de confidentialité](#) via deux cases à cocher distinctes.

Les [Conditions générales de vente](#) doivent également être acceptées par l'Utilisateur Bénéficiaire via une case à cocher au moment du paiement via la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur accepte de recevoir des e-mails confirmant son inscription et la création de son Compte Personnel.

L'Utilisateur accepte également de recevoir des e-mails d'engagement destinés à améliorer son expérience. Ces communications peuvent inclure du contenu personnalisé adapté à leurs centres d'intérêt, des recommandations de psychologues compétents, des invitations à des webinaires et événements, ainsi que des mises à jour sur les services adaptés à leur parcours utilisateur. Ces communications sont envoyées conformément à leurs préférences et à la réglementation applicable en matière de protection des données.

AVERTISSEMENT :

L'Utilisateur s'engage à saisir et déclarer les données permettant son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directives et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et à jour, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

En cas de communication d'informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou obsolètes, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre ou de refuser l'accès de l'Utilisateur, sans préavis ni indemnité, temporairement ou définitivement, à tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et de son Contenu. De plus, dans de tels cas, HOLIVIA décline toute responsabilité découlant de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

6.2 Connectez-vous à votre compte personnel

La connexion au Compte Personnel repose sur un système d'authentification des Utilisateurs fiable et sécurisé.

À ce titre, lors de la création de son Compte Personnel, l'Utilisateur fournit un mot de passe unique et personnel lui permettant d'accéder à la Plateforme HOLIVIA. Le mot de passe défini par l'Utilisateur doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 1 chiffre, 1 majuscule et 1 caractère spécial. L'Utilisateur reconnaît être seul responsable de l'utilisation qu'il fait de son mot de passe et de son identifiant.

L'identification et l'authentification de l'Utilisateur au moyen du mot de passe et du login (son adresse email) lors de l'accès à son Compte Personnel constitue de manière irréfutable l'imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées une fois connecté à son Compte Personnel au moyen de ce mot de passe et de ce login, dans les conditions définies à l'article « Convention de Preuve » des présentes CGU.

En cas de perte ou de vol du mot de passe et/ou de l'identifiant, l'Utilisateur s'engage à informer HOLIVIA sans délai, par tout moyen écrit de son choix :

- Courriel : contact@holivia.fr

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à conserver secrets ses éléments d'authentification, étant entendu que HOLIVIA ne pourra être tenue responsable de toute perte ou dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments précités étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En outre, l'Utilisateur peut, à tout moment, modifier son mot de passe dans la rubrique « Mon Profil » accessible depuis son Compte Personnel, notamment s'il suspecte une utilisation par un tiers non autorisé de son mot de passe et/ou de son identifiant.

AVERTISSEMENT :

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que son Compte Personnel peut contenir des données relatives à sa santé. Compte tenu de sa sensibilité, il est averti de la nécessité de garantir l'accès de tiers à son Compte Personnel.

L'Utilisateur met en œuvre sous sa responsabilité toutes les mesures de sécurité utiles et pertinentes aux fins de protéger l'accès à son Compte Personnel.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les Praticiens ainsi que des psychologues salariés de Holivia habilités à la consultation des données de santé puissent accéder, après son authentification, à ses données de santé, dans le respect de la confidentialité de ses données, en vue de délivrer ses Services depuis la Plateforme HOLIVIA.

Enfin, l'Utilisateur est informé que HOLIVIA n'a en aucun cas vocation à intervenir dans la relation Praticien / Utilisateur couverte par le secret professionnel auquel sont tenus les Praticiens.

7. Obligations et responsabilité

HOLIVIA est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à sa disposition de la Plateforme HOLIVIA et des Services.

Chaque Praticien est responsable des conseils qu'il dispense depuis la Plateforme Holivia et notamment dans le cadre des séances individuelles en ligne.

L'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenu responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par la diffusion éventuelle de virus, par la fraude informatique, en raison des contraintes et limites du réseau Internet ou encore la perte, la détérioration ou l'altération de fichiers) ni des conséquences qui en découlent :

- son utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services ;
- l'impossibilité d'avoir accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services, à l'exception des dommages directs résultant d'une faute lourde ou intentionnelle.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme HOLIVIA et du ou des Services qu'il choisit, et notamment des informations qu'il reçoit dans ce cadre. L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme HOLIVIA et des Services à ses besoins. Il reconnaît prendre seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

Les Praticiens sont seuls responsables des Services qu'ils fournissent aux Utilisateurs dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Plateforme HOLIVIA et les Services :

- dans le respect des lois, des règlements et des droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- équitablement et conformément à sa destination.

Il leur incombe notamment :

- de répondre à leurs obligations de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des présentes CGU ;

- d'utiliser la Plateforme HOLIVIA et les Services dans le respect des CGU et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles depuis la Plateforme HOLIVIA.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU, l'accès de l'Utilisateur à la Plateforme HOLIVIA pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

8. Sécurité

D'une manière générale, préserver la sécurité d'un Compte Personnel nécessite que l'Utilisateur :

- respecte les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et à la modification de ses éléments d'authentification ;
- respecte la gestion des accès, notamment à ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, ni à chercher à connaître ces informations ;
- garde strictement confidentiels ses éléments d'authentification et à ne pas les divulguer à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- signale à HOLIVIA tout dysfonctionnement technique constaté et toute anomalie découverte, telle que des intrusions.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques pouvant circuler via la Plateforme HOLIVIA.

Les utilisateurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications, y compris en présence d'accès sécurisés tels que mis en œuvre dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, et notamment en termes de :

- Manque de fiabilité du réseau Internet ;
- Continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme HOLIVIA et à ses Contenus et Services ;
- Performances non garanties, notamment compte tenu de la propagation de virus ;
- Toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de HOLIVIA.

En aucun cas, HOLIVIA ne pourra être tenue responsable de ces risques et des conséquences dommageables, quelle qu'en soit l'ampleur, pour l'Utilisateur.

9. Propriété intellectuelle

9.1 Plateforme, services et contenu HOLIVIA

HOLIVIA est titulaire des droits de propriété intellectuelle des Contenus et Services de la Plateforme HOLIVIA, à l'exception des informations et contenus fournis par les Praticiens et sous réserve des droits cédés par ces derniers.

L'utilisation de la Plateforme HOLIVIA ne confère en aucun cas à l'Utilisateur un quelconque droit de propriété sur la Plateforme HOLIVIA, ses Services et son Contenu.

L'ensemble des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA, incluant sans limitation, le nom de domaine, les marques, les textes, la charte graphique, les graphismes, les photographies, les dessins, les sons, les images, l'audio et la vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses

rubriques, leurs titres, existants ou à venir, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par HOLIVIA, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Toute utilisation, reproduction, copie ou distribution de tout ou partie des Services et du Contenu de la Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur à des fins autres que privées ou autres que l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA est interdite. Ce droit d'utilisation est incessible et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de HOLIVIA, l'Utilisateur s'interdit toute reproduction, représentation et utilisation autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- Toute adaptation, reproduction, représentation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, partielle ou totale, par voie dérivée ou non, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, services, et de tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme HOLIVIA ;
- Tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui se rapporte à la Plateforme HOLIVIA.

Toute forme d'utilisation des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA en fraude des droits de HOLIVIA constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la Propriété Intellectuelle, susceptible d'exposer les auteurs de ces agissements à des poursuites judiciaires civiles et pénales.

Sont notamment également interdits :

- Toute utilisation commerciale de tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA ;
- Toute utilisation à usage collectif de nature ou susceptible de créer une entrave illégitime au fonctionnement de la Plateforme HOLIVIA.

HOLIVIA se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle juge appropriées afin de prévenir ou de mettre fin à la violation de ses droits de propriété intellectuelle ou des droits de propriété intellectuelle de tiers, sans qu'aucune responsabilité ne lui soit imputée du fait de ces mesures.

Français Outre ses droits de propriété intellectuelle exclusifs sur la structure des bases de données mises en œuvre dans le cadre de l'utilisation du produit, telle que définie ci-dessus, du fait des investissements financiers, matériels et humains substantiels réalisés par HOLIVIA dans la conception, le développement, l'hébergement et la mise en œuvre de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA a la qualité de « producteur » de toutes bases de données produites dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, au sens des dispositions de l'article L. 341-1 du Code de la Propriété Intellectuelle ou de toute réglementation locale équivalente, et dispose ainsi de tous les droits de propriété sur les bases de données ainsi constituées, à titre exclusif et pour toute la durée légale de protection des bases de données telle que définie par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Les droits de HOLIVIA sur les bases de données produites dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA en exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumis au respect de la Réglementation relative à la protection des données personnelles.

10. Protection des données personnelles

Conformément à la Réglementation, des données personnelles concernant l'Utilisateur (y compris des données relatives à la vie personnelle et à sa santé au sens de la Réglementation) et concernant le Praticien (y compris des données relatives à la vie professionnelle) sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

10.1 Données personnelles relatives aux Utilisateurs

Les informations concernant le traitement des données personnelles de l'Utilisateur sont fournies dans les conditions expressément acceptées par l'Utilisateur lors de la création de son Compte Personnel, et dans la [politique de confidentialité](#) dont l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance.

10.2 Données personnelles relatives aux Praticiens

Les informations concernant le traitement des données personnelles du Praticien sont fournies dans les Conditions Générales de Service (CGS) que le Praticien a acceptées lors de la création de son Compte Personnel sur la Plateforme HOLIVIA. Les CGS sont disponibles dans leur espace professionnel.

11. Hyperliens

11.1 Depuis la plateforme HOLIVIA

HOLIVIA ne vérifie ni ne sélectionne les contenus et sites éventuellement liés à la Plateforme HOLIVIA et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont réalisés, y compris les sites de partenaires qui sont publiés sous leur responsabilité entière, exclusive et respective chacun pour ce qui les concerne.

Leur présence ne signifie en aucun cas que HOLIVIA sélectionne, qualifie, certifie, approuve ou valide leur contenu ou accepte une quelconque responsabilité quant au contenu ou à l'utilisation de ces sites tiers, y compris ceux de partenaires.

Chaque Utilisateur accède à des sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens lui ont été proposés depuis la Plateforme HOLIVIA.

11.2 Vers la plateforme HOLIVIA

Toute mise en place d'un lien vers la Plateforme HOLIVIA nécessite l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA qui peut être demandée à l'adresse email suivante : contact@holivia.fr

12. Événement majeur

HOLIVIA ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et de son Contenu causée par des événements indépendants de sa volonté qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de ses obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil (« Cas d'Événement Majeur »).

L'exécution des présentes CGU sera suspendue tant que durera le Cas de Force Majeure et HOLIVIA s'efforcera dans la mesure du possible de mettre fin au Cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le Cas de Force Majeure.

Si l'empêchement est permanent, l'accès de l'Utilisateur à la Plateforme HOLIVIA sera fermé.

13. Modification des CGU et évolutions de la Plateforme HOLIVIA

HOLIVIA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU ou les règles concernant l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et de ses Contenus.

HOLIVIA se réserve également le droit de développer la Plateforme HOLIVIA, les Services et le Contenu. Lors de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur utilise la version mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur sera informé de la mise en ligne de chaque nouvelle version des CGU et de la Plateforme HOLIVIA et pourra être invité à les accepter à nouveau en cochant les cases correspondantes.

Dans tous les cas, continuer à utiliser la Plateforme HOLIVIA après toute modification des CGU implique l'acceptation des modifications des CGU qui sont toujours accessibles via une rubrique dédiée directement depuis l'espace personnel.

Enfin, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès à la Plateforme HOLIVIA, sans délai ni indemnité d'aucune sorte.

14. Résiliation des CGU

14.1 Résiliation à l'initiative de HOLIVIA

HOLIVIA se réserve le droit, unilatéralement et sans préavis, mise en demeure ou indemnité de quelque nature que ce soit, de résilier tout ou partie de l'accès à la Plateforme HOLIVIA, à ses Services et Contenus, par l'Utilisateur, notamment en cas d'utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA ou de non-respect des droits de HOLIVIA et/ou de toute obligation de l'Utilisateur définis dans les présentes Conditions Générales d'Utilisations et/ou les Conditions Générales de Vente HOLIVIA ou en cas de comportement non conforme aux lois en vigueur à l'égard du Praticien, tel que notamment, comportement injurieux, violent, raciste, incitant à la haine raciale ou à la violence.

En cas d'empêchement définitif conformément à l'article « Cas de force majeure » des présentes CGU, tout accès à la Plateforme HOLIVIA sera fermé.

14.2 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de clôturer son Compte Personnel en adressant une demande à l'adresse email suivante : contact@holivia.fr

L'Utilisateur est informé que la fermeture de son Compte Personnel n'entraînera pas la suppression automatique des données personnelles le concernant. Ces données seront conservées dans les conditions définies dans la politique de confidentialité acceptée par l'Utilisateur, disponible sur [ce lien](#).

A l'issue de cette action, l'Utilisateur ne pourra plus accéder à la Plateforme, aux Services et au Contenu.

14.3 Résiliation à l'initiative du Praticien

Le Praticien assume seul toute responsabilité envers les Utilisateurs avec lesquels il est en contact et/ou qu'il suit dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, en cas de fermeture de son accès à la Plateforme HOLIVIA. Une notification automatique sera envoyée à cet effet à chaque Utilisateur concerné.

15. Cession

HOLIVIA peut transférer les présentes à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit la transaction.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose au titre des CGU à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA.