

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES FOURNIS PAR LES PRATICIENS

12/09/2025

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 certifié de données de santé

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.

La société Google Cloud France SARL, dont le siège social est situé 8 rue de Londres, 75009 PARIS – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 881 721 583.

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 Praticien** » 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. Objet

Les présentes CGV Praticien détaillent les droits et obligations de chaque Praticien sélectionné et de l'Utilisateur Bénéficiaire dans le cadre de la délivrance du Service payant fournis par chaque Praticien à partir de la Plateforme HOLIVIA.

4. Information préalable de l'Utilisateur Bénéficiaire

L'achat des Services Praticiens en dehors des Services pris en charge par un Tiers financeur implique l'achat des Services HOLIVIA par l'Utilisateur Bénéficiaire.

Dans le cadre de sa Commande, l'Utilisateur Bénéficiaire s'engage donc à accepter les CGV Praticiens pour l'achat des Services Praticiens.

5. Documents contractuels

Les présentes CGV Praticien complètent et forment un ensemble contractuel indivisible avec les CGU, la politique de confidentialité et la Commande.

L'ensemble constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre l'Utilisateur Bénéficiaire, HOLIVIA et le Praticien sélectionné au titre de la souscription et de l'utilisation des Services payants proposés par le Praticien et HOLIVIA.

6. Entrée en vigueur des CGV

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur la Plateforme HOLIVIA au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Bénéficiaire est invité à les imprimer ou à les conserver sur un support durable (le disque dur d'un ordinateur par exemple).

Elles entrent en vigueur au moment de la passation de la Commande.

L'acceptation formelle des CGV Praticiens est demandée à l'Utilisateur Bénéficiaire au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que l'expression de son consentement aux CGV est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux CGV.

7. Prix

Les opérations de Commande, d'encaissement et de facturation des Services fournis par les Praticiens s'opèrent dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA au nom et pour le compte du Praticien.

La description des Services fournis par le Praticien figure au sein des CGU, à l'article 5.1.

Le prix des Services fournis par les Praticiens aux Utilisateurs Bénéficiaires est indiqué sur la Plateforme HOLIVIA et est accessible avant la Commande. Il est exprimé en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Les prix affichés sur la Plateforme HOLIVIA précisent clairement s'ils comprennent la TVA ou non.

L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

Les prix ne comprennent pas les coûts, restant à la charge de l'Utilisateur Bénéficiaire, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à la souscription, à l'utilisation des Services et à l'accès à la Plateforme Holivia.

8. Modalités de paiement

HOLIVIA est chargée d'un mandat d'encaissement pour le compte du Praticien ayant conclu avec HOLIVIA des conditions générales de service.

Le paiement de la Commande s'effectue par l'Utilisateur Bénéficiaire par carte bancaire (*Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express...*) via un système de paiement sécurisé. Les moyens de paiements sont précisés sur la page de paiement des Services.

L'Utilisateur Bénéficiaire doit procéder au paiement en suivant les instructions indiquées sur le terminal de paiement.

L'attention de l'Utilisateur Bénéficiaire est attirée sur le fait que les données relatives aux cartes bancaires sont transmises de manière cryptée vers la banque afin d'en garantir la confidentialité.

Tout paiement en ligne dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA implique un débit immédiat. Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction.

Seul le règlement complet permet le bénéfice des Services sélectionnés par l'Utilisateur Bénéficiaire.

Mises en garde :

L'Utilisateur Bénéficiaire est informé qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa Commande ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement de sa Commande.

Il garantit HOLIVIA qu'il remplit bien l'ensemble des conditions d'accès aux services et d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et que le compte bancaire associé au moyen de paiement utilisé pour régler les Services est suffisamment approvisionné pour satisfaire à son obligation de paiement.

9. Facturation

HOLIVIA est chargée d'un mandat de facturation pour le compte du Praticien ayant conclu avec HOLIVIA des conditions générales de service.

L'Utilisateur Bénéficiaire accepte de recevoir sa facture par voie dématérialisée à l'adresse électronique qu'il aura renseigné l'avoir directement à disposition pour téléchargement depuis la Plateforme Holivia.

Lorsque le processus de paiement est achevé, l'Utilisateur Bénéficiaire reçoit un courrier électronique de confirmation de la Commande comportant un reçu de paiement. Il pourra également accéder, sous un délai maximum de 60 jours, à la facture depuis son Espace Personnel et au sein de la section « RDV ».

10. Processus de Commande sur la Plateforme HOLIVIA

L'accès aux Services est réalisé en plusieurs étapes :

1. L'Utilisateur Bénéficiaire se rend sur la Plateforme HOLIVIA
2. L'Utilisateur Bénéficiaire se crée un Compte personnel
3. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance de la notice d'information et de consentement et donne son consentement à la fois au titre de la collecte et du traitement de ses données de santé par HOLIVIA et par les Praticiens
4. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance des CGU et les accepte expressément
5. L'Utilisateur Bénéficiaire choisit la date et l'horaire de son rendez-vous avec le Praticien sélectionné.
6. Pour confirmer le rendez-vous avec un Praticien, l'Utilisateur Bénéficiaire est invité à vérifier sa Commande ; à tout moment et avant paiement, l'Utilisateur Bénéficiaire peut obtenir un récapitulatif du des Service(s) sélectionné(s) et modifier sa Commande ;
7. L'Utilisateur Bénéficiaire prend connaissance des CGV Praticiens et les accepte par le biais d'une case à cocher « *J'ai pris connaissance des Conditions Générales des vente des Services Praticiens, je les ai comprises et je les accepte sans réserve* » .
8. L'Utilisateur est invité à valider et à payer sa Commande en cliquant sur « Payer »
9. L'Utilisateur est invité à choisir un moyen de paiement
10. L'Utilisateur reçoit, par courrier électronique, la confirmation de sa Commande et son reçu.

L'Utilisateur Bénéficiaire peut, à tout moment avant le paiement, avoir accès aux CGU et aux CGV, vérifier les données à caractère personnel qu'il a renseignées.

11. Remboursement

Le Praticien s'engage à rembourser l'Utilisateur Bénéficiaire de toute somme due et encaissée, dans les cas suivants :

- Le Service n'a pu être délivré en raison d'un problème technique exclusivement du fait de HOLIVIA ou du fait du Praticien ;
- Le Service n'a pu être délivré intégralement en raison d'un problème technique rencontré par l'Utilisateur Bénéficiaire au sein de la plateforme Holivia et le Praticien confirme la nécessité d'un remboursement ;
- L'Utilisateur Bénéficiaire a informé HOLIVIA de son annulation dans un délai supérieur à 3h avant le rendez-vous

12. Preuve de la Commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande valent preuve de l'intégralité de ladite Commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par l'Utilisateur Bénéficiaire dans le cadre de sa Commande pour la fourniture des Services Praticiens.

Cette validation vaut signature et acception expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur Bénéficiaire est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client HOLIVIA en contactant l'adresse : support@holivia.fr.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur Bénéficiaire, HOLIVIA et le ou les Praticien(s) sélectionné(s).

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

13. Traitement des réclamations

Toute réclamation en lien avec les Services de la Plateforme HOLIVIA en lien avec une Commande ou un Service et de manière générale, pour tout conflit ou litige en lien avec l'exécution des présentes CGV est adressée au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : support@holivia.fr ou par voie postale à : HOLIVIA SAS, 73 avenue de Kleber - Boulevard de Strasbourg, 34000 Montpellier.

L'Utilisateur Bénéficiaire est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé dans le cadre de ses échanges avec le Service client HOLIVIA.

14. Responsabilité

Les Praticiens sont exclusivement responsables des Services qu'ils délivrent aux Utilisateurs Bénéficiaires dans les conditions de droit commun et par la réglementation applicable à leur profession.

Les Utilisateurs Bénéficiaires sont responsables de l'utilisation qu'ils font de la Plateforme HOLIVIA et des Services qu'ils choisissent, et en particulier des informations dont ils bénéficient dans ce cadre. Les Utilisateurs Bénéficiaires demeurent pleinement et personnellement responsables de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services dans les conditions de droit commun. Ils s'engagent à valider l'adéquation de la Plateforme HOLIVIA et des Services à leurs besoins. Ils reconnaissent qu'ils prennent seuls toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

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

- Dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- De manière loyale et conformément à leur destination.

Il leur appartient notamment :

- De satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- D'utiliser le Site et les Services dans le respect des CGU, des CGV Praticiens et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- De ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles via la Plateforme HOLIVIA.

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

HOLIVIA est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme HOLIVIA et des Services pour ce qui la concerne.

En aucun cas, HOLIVIA n'assume une quelconque responsabilité ou du fait des conseils délivrés dans le cadre des Services par les Praticiens.

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

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

HOLIVIA fait en sorte d'assurer au mieux de ses possibilités le fonctionnement et la sécurité des Services Praticiens ainsi que l'exactitude et la mise à jour des Contenus qui y sont diffusés.

Toutefois, malgré le soin qu'elle apporte pour offrir aux Utilisateurs Bénéficiaires des informations et/ou des outils disponibles et vérifiés, HOLIVIA ne peut garantir l'exactitude, la précision, l'exhaustivité des informations et Contenus mis à la disposition de l'Utilisateur Bénéficiaire via les Services fournis par les Praticiens, ainsi que la permanence de son bon fonctionnement et de sa totale sécurité informatique. HOLIVIA ne saurait être tenue pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus au sein des Services.

HOLIVIA se réserve le droit, à tout moment, de modifier, d'interrompre temporairement ou de manière permanente tout ou partie des Services Praticiens et ce sans avoir à en informer l'Utilisateur Bénéficiaire. HOLIVIA ne pourra être tenue responsable de toute modification, suspension ou interruption des Services Praticiens.

L'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît être seul responsable de l'utilisation des Services et de tout Contenu, de toute décision prise et de toute action mise en œuvre à partir des Services Praticiens.

L'Utilisateur Bénéficiaire est informé que les Contenus et Services sont délivrés à titre strictement indicatif et ne se substituent à aucun titre à une consultation médicale et à un examen clinique.

En conséquence, l'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique ou du fait des contraintes et limites du réseau internet) ni des conséquences résultant :

- de son accès aux Services Praticiens et aux Services HOLIVIA, de leur utilisation, des informations et de l'emploi des informations et Contenus;
- de l'impossibilité d'avoir accès aux Services, à l'exception des dommages directs consécutifs d'une faute lourde ou intentionnelle.

Ainsi, HOLIVIA ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité aux Services et aux Contenus causée par des événements hors de son contrôle (« Cas de Force Majeure », incluant tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident au-delà du contrôle de HOLIVIA).

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

15. Loi applicable compétente juridictionnelle

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.

16. Modification et résiliation

HOLIVIA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV Praticien ou les règles concernant l'utilisation des Services Praticien. Chaque nouvelle version des présentes CGV Praticien sera mise en ligne sur la Plateforme HOLIVIA. Chaque Utilisateur Bénéficiaire est tenu de consulter régulièrement ces CGV. Le fait de continuer à utiliser les Services Praticiens après toute modification des CGV entraîne l'acceptation des modifications des CGV.

HOLIVIA se réserve en outre le droit de faire évoluer les Services Praticiens et les Contenus. Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis de la part d'HOLIVIA. En outre, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès aux Services, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire accepte que HOLIVIA résilie immédiatement son accès à son Compte personnel, sans préavis ni mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGV, aux CGU, ou à la législation en vigueur à son lieu de résidence.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire dispose en outre d'une faculté de résiliation qu'il peut exercer dans le respect des dispositions figurant à l'article 14 des CGU étant précisé que l'ensemble des sommes dues au titre des Services seront dues nonobstant la résiliation ainsi intervenue.

17. Cession

HOLIVIA peut céder les CGV à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur Bénéficiaire n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des CGV à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA.

