

1. Identification

L'application Hello Charly, accessible sur ordinateur ou sur smartphone appartient à la société OVVY, SAS au capital de 32 000 €, dont le siège social est situé 128, rue La Boétie, 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 813 174 695.

Adresse électronique : charly@hello-charly.com

1. Définitions

Les termes débutant par une majuscule auront au sein des présentes la définition qui leur est donnée ci-après :

Accompagnant : désigne l'utilisateur en charge d'accompagner les utilisateurs Cibles. Il sera la plupart du temps un professionnel salarié de l'Organisation

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation

Cible : désigne les Utilisateurs faisant une utilisation de l'Application pour être aidé dans leur choix d'orientation

Compte : désigne le compte personnel de chaque Utilisateur à partir duquel il peut accéder aux fonctionnalités de l'Application

Contenus : désigne l'ensemble des éléments auxquels l'Utilisateur accède au moyen de l'Application et qui sont la propriété d'OVVY (questionnaires, présentation de formations, informations diverses...)

Données personnelles : désigne les données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique

Organisation : désigne une cliente d'OVVY avec lequel un abonnement a été souscrit, et ayant l'autorisation de proposer l'ouverture d'un Compte à des Utilisateurs pour lesquels elle se porte fort du respect des présentes CGU

Interventions : désigne les éléments insérés ou indiqués par l'Utilisateur sur l'Application (réponses aux questionnaires,...)

Utilisateur : désigne toute personne faisant une utilisation de l'Application

Utilisateur autonome : désigne tout utilisateur qui s'inscrit seul sur l'Application sans qu'une Organisation ne l'y ait invité ni ne lui ait transmis de code

Utilisateur d'une Organisation : désigne tout Utilisateur qui s'inscrit sur l'Application après y avoir été invité par une Organisation

1. Objet

Les présentes CGU déterminent les termes et conditions que tout Utilisateur de l'Application doit respecter dès lors qu'il est connecté à l'Application.

2. Respect des conditions générales d'utilisation

Pour les Utilisateurs d'une Organisation :

L'accès à l'Application est proposé à l'Utilisateur par l'Organisation au sein de laquelle il étudie ou pour laquelle il travaille ou intervient. L'Organisation a accepté les présentes CGU et s'est engagée à ce que chaque Utilisateur auquel elle donnera un accès à l'Application les respecte.

Le non-respect des présentes CGU pourra entraîner la mise en cause de la responsabilité de l'Utilisateur ainsi que celle de l'Organisation concernée.

L'Utilisateur est informé que les CGU peuvent évoluer. Il est recommandé à l'Utilisateur de se référer régulièrement aux CGU et de se tenir informé des éventuelles modifications, toute violation des présentes pouvant notamment entraîner la fermeture du Compte de l'Utilisateur à ses torts exclusifs.

Pour les Utilisateurs autonomes :

L'accès à l'Application est conditionné à l'acceptation pleine et entière des présentes CGU. Tout Utilisateur autonome qui se connecte à l'Application ou qui y crée un Compte s'engage à les respecter. Toute modification des présentes CGU devra être admise par l'Utilisateur autonome. En cas de refus, il devra demander la fermeture de son compte à OVVY.

Pour tous les Utilisateurs :

Le fait qu'OVVY ou l'Utilisateur ne se prévale pas à un moment donné d'une disposition des présentes CGU, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.

3. Conditions pour accéder à l'Application

Pour les Utilisateurs d'une Organisation

L'Utilisateur doit avoir été invité par son Organisation à accéder à l'Application. L'Organisation est seule responsable de transmettre à l'Utilisateur les modalités de connexion à l'Application.

Selon les cas, l'accès à l'Application se fera dans les conditions suivantes :

- Pour un établissement scolaire qui passe par le GAR, par une sélection de la ressource et une validation dans l'ENT ;
- Pour les Organisations qui ne passent pas par le GAR, établissements scolaires ou autres organisations, un code d'accès différent sera transmis par OVVY pour les Cibles et les Accompagnants. Le code des Accompagnants est identique pour l'ensemble des Accompagnants qui peuvent donc accéder aux données de tous les Utilisateurs Cibles.

L'Organisation est responsable de vérifier la capacité ou les autorisations de chaque Utilisateur de l'Organisation. Tout Utilisateur n'ayant pas encore 15 ans doit avoir transmis à son Organisation une autorisation de son représentant légal d'utiliser l'Application.

Pour les Utilisateurs autonomes :

Les Utilisateurs autonomes peuvent accéder à l'Application soit directement en ligne sur un ordinateur, soit à partir d'un smartphone après avoir téléchargé l'Application. L'Utilisateur autonome garantit être en capacité juridique de s'inscrire et d'utiliser l'Application. S'il est mineur, il garantit disposer d'une autorisation de son responsable légal. S'il a 15 ans ou moins, il doit transmettre à OVVY ladite autorisation de son représentant légal d'utiliser l'Application. L'inscription sur l'Application d'un Utilisateur autonome est gratuite.

4. Création de compte selon les types d'Utilisateurs et les Organisations

Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder au service (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge ou à celle de l'Organisation si la connexion à l'Application se fait à partir du matériel de l'Organisation.

L'accès aux fonctionnalités se fait pour chaque Utilisateur à partir de son Compte personnel.

5.1. Accès à son compte à partir du GAR

Pour les Utilisateurs dont l'Organisation bénéficie du système du GAR, il n'est pas nécessaire de créer le Compte ni d'entrer un identifiant et un mot de passe spécifiques à Hello Charly pour bénéficier des fonctionnalités. L'accès se fait à partir du GAR.

5.2. Accès à son Compte à partir d'un outil propre à l'Organisation

Pour d'autres Organisations, ne bénéficiant pas du GAR, l'accès au Compte peut se faire à partir d'une authentification unique (SSO) si l'Organisation dispose d'un tel outil. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire pour l'Utilisateur d'entrer un identifiant et un mot de passe spécifiques à Hello Charly pour créer son Compte et y accéder.

4.3. Accès avec identifiant et mot de passe (Utilisateurs hors Gar et hors SSA et Utilisateurs autonomes)

Pour les Utilisateurs pour lesquels l'Organisation ne bénéficie pas du GAR ni d'un accès par authentification unique, ainsi que pour les Utilisateurs autonomes, il convient de créer un Compte lors de la première connexion à l'Application.

Les Utilisateurs d'une Organisation doivent commencer par entrer le code communiqué par l'Organisation.

Lors de la création du Compte, les Utilisateurs doivent renseigner les champs du formulaire d'inscription au moyen de données complètes et exactes. Les données dont la communication à Hello Charly est obligatoire sont identifiées comme telles lors de l'inscription de l'Utilisateur. Parmi celles-ci, le nom, le prénom et une adresse mail valide doivent être communiqués. Toute modification de cette adresse mail doit être transmise sans délais. Celle-ci est notamment utilisée en vue de générer un nouveau mot de passe le cas échéant.

Si les informations transmises sont fausses, le Compte pourra être fermé sans mise en demeure.

Les identifiants et mots de passe sont strictement personnels et confidentiels. Les Utilisateurs s'engagent à les garder secrets et à ne les divulguer ni les transmettre sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou de vol de son mot de passe, l'Utilisateur doit en avvertir OVY sans délai par email à l'adresse e-mail charly@hello-charly.com. Par ailleurs, l'Utilisateur doit procéder à la réinitialisation de celui-ci en cliquant sur « Mot de passe oublié », en renseignant son adresse mail puis en cliquant sur le lien reçu à cet effet.

Afin de valider la création de son Compte, l'Utilisateur doit cocher une case indiquant qu'il a pris connaissance des CGU et confirmer qu'il a bien 15 ans ou plus, ou sinon qu'il détient une autorisation de son responsable légal. L'accès aux CGU est informatif pour les Utilisateurs d'une Organisation, le contrat avec OVVY étant conclu entre l'Organisation et OVVY. En revanche, pour les Utilisateurs autonomes, l'acceptation des CGU les engage dans une relation contractuelle avec OVVY.

4.4. Pour tous les Utilisateurs

Chaque Utilisateur ne peut détenir qu'un seul compte. Il est interdit d'utiliser une fausse identité ou l'identité d'une autre personne. Si un tel cas devait être découvert, l'Utilisateur est informé que son compte sera fermé sans préavis ni indemnités.

Chaque Compte est strictement personnel et son accès ne peut en aucun cas être transmis à un tiers.

L'accès à l'Application ne peut être ni cédé, ni vendu, ni distribué de quelque manière que ce soit. Toute utilisation de l'Application à partir du Compte de l'Utilisateur sera considérée comme ayant été effectuée par cet Utilisateur.

Pour bénéficier des fonctionnalités de l'Application, l'Utilisateur doit disposer d'un navigateur internet à jour. Pour une utilisation optimale de l'Application, il est conseillé d'en faire une utilisation sur ordinateur pour les Accompagnants, à partir du navigateur Google Chrome ou Firefox. L'utilisation sur smartphone, pour les Cibles, peut se faire aussi bien sous iOS que sous Android.

5. Fonctionnalités

L'objectif de l'Application est de permettre à l'Utilisateur d'accéder à des informations concernant son orientation, que ce soit pour le choix d'un métier ou d'études supérieures. Ces informations sont personnalisées en fonction des réponses apportées par l'Utilisateur aux différents questionnaires qui lui sont proposés.

Les fonctionnalités comprennent notamment : un chatbot permettant à l'Utilisateur de communiquer avec une intelligence artificielle, des tests de personnalité, une restitution du profil, la possibilité de partager le profil, des propositions de métiers, de formations,...

Deux types de profils sont disponibles : soit l'Utilisateur est un Utilisateur Cible, soit il est un Accompagnant.

Pour les Utilisateurs Cibles, les Contenus vont varier selon différents critères et notamment selon le niveau scolaire auquel il appartient. L'Utilisateur n'a donc pas accès à l'ensemble des Contenus de l'Application mais uniquement à ceux qui correspondent à son profil.

Pour les Accompagnants, les Contenus sont identiques à ceux des Cibles qu'ils accompagnent, avec un module supplémentaire leur permettant de suivre le parcours réalisé au sein de l'Application par l'ensemble des Cibles de l'Etablissement en vue de les aider au mieux dans leur orientation

6. Evolution des fonctionnalités

L'interface de l'Application et ses fonctionnalités peuvent être modifiées par OVVY, des améliorations ou des mises à jour pouvant y être apportées. Ces modifications se dérouleront sans information préalable de l'Utilisateur sauf si ces modifications impactent les présentes CGU.

7. Obligations et responsabilité de l'Utilisateur

7.1. Interventions des Utilisateurs

L'Utilisateur qui dispose d'un Compte peut intervenir sur l'Application, notamment par le biais de conversations avec le chatbot afin que ce dernier oriente l'Utilisateur de façon personnalisée et lui suggère des métiers / formations correspondant à ses centres d'intérêt.

L'Utilisateur s'engage à coopérer avec le chatbot afin de pouvoir bénéficier de la meilleure expérience possible. L'Utilisateur doit ainsi communiquer au chatbot toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de fonctionnalités. Les informations doivent être complètes et exactes afin de permettre au chatbot de communiquer à l'Utilisateur les informations les plus à même de lui correspondre.

L'Utilisateur est seul responsable de ses interactions et déclare être l'auteur ou disposer de l'ensemble des droits ou autorisations nécessaires sur l'ensemble des éléments qu'il télécharge sur les serveurs dans le cadre de l'utilisation de l'Application.

A ce titre, l'Utilisateur déclare qu'il détient les droits de propriété intellectuelle et/ou autorisations de reproduction et de représentation des éléments qu'il télécharge le cas échéant et pour lesquels il fait usage de l'Application.

L'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger d'éléments contenant ou susceptibles de contenir des virus ou des programmes qui détruisent les

données ou encore, susceptibles notamment de perturber le fonctionnement de l'Application ou de porter un quelconque préjudice aux autres utilisateurs.

L'utilisation de l'Application s'effectue dans la limite des droits de propriété intellectuelle détenus et/ou obtenus par l'Utilisateur. Il revient à chaque Utilisateur de respecter les droits des tiers.

L'Utilisateur s'engage à n'insérer à l'Application que des éléments (texte, image, video,...) strictement conformes à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'Utilisateur s'engage notamment, sans que cette énumération puisse être considérée comme limitative :

- à n'utiliser aucun contenu et à ne diffuser aucun message ou information à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui, incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, menaçant une personne ou un groupe de personnes, à caractère pornographique, pédophile, incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou autre, portant atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;

- à respecter les droits d'autrui, et notamment : les droits de la personnalité (tels que droit à l'image, droit au respect de la vie privée), les droits des marques, les droits d'auteur et les droits voisins du droit d'auteur, et d'une manière générale les droits des personnes et des biens.

L'Utilisateur garantit de façon générale que les éléments qu'il utilise sont conformes à la réglementation en vigueur et ne portent pas atteinte aux droits d'autrui.

L'Utilisateur reconnaît que les éléments insérés par l'Utilisateur considérés comme contrevenant aux lois ou réglementations en vigueur pourront être remis par OVVY à l'Organisation et aux autorités chargées de faire respecter la loi.

7.2. Obligation d'information

Il est demandé à tout Utilisateur découvrant un contenu illicite tel que défini ci-dessus d'en informer sans délai OVVY à charly@hello-charly.com.

7.3. Accompagnement par les intervenants professionnels

Les Utilisateurs Accompagnants accèdent aux informations des Cibles sous leur responsabilité et celle de leur Organisation. Ils ne peuvent en aucun cas faire une utilisation des informations auxquelles ils accèdent pour une finalité autre que l'accompagnement des Cibles dans le cadre de leur orientation.

7.4. Sanction

L'Utilisateur est informé que si OVVY découvre que l'utilisation de l'Application est faite à l'encontre des règles légales, des droits des tiers ou des règles des présentes CGU, son compte peut être fermé sans préavis et sans indemnité, OVVY se gardant la possibilité de demander en justice le versement de dommages et intérêts, à l'Utilisateur et/ou à l'Organisation qui lui a octroyé l'accès à l'Application le cas échéant.

Il est par ailleurs rappelé que les articles 323-1 et suivants du code pénal sanctionnent par des peines allant jusqu'à cinq (5) ans d'emprisonnement et 150 000 euros d'amende, notamment : l'accès et le maintien frauduleux dans un système de traitement automatisé de données ; la suppression, la modification ou l'ajout frauduleux de données dans ce système ; le fait d'entraver ce système.

8. Propriété de l'Application

L'Application est la propriété pleine, entière et exclusive d'OVVY.

L'Utilisateur dispose uniquement d'un droit d'utilisation de l'Application personnel, non exclusif, non cessible.

Seule l'équipe d'OVVY est habilitée à travailler sur l'Application pour assurer sa maintenance et sa mise à jour. En aucun cas l'Utilisateur ne peut tenter de réparer lui-même un bug ni faire intervenir un tiers.

L'Application est une œuvre de l'esprit que l'Utilisateur s'interdit notamment :

- De copier ou de reproduire, de représenter, modifier, transmettre, publier, adapter en tout ou partie par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme ;
- D'utiliser autrement que selon les stipulations strictement interprétées des présentes CGU ;
- De traduire ou de transcrire dans tout autre langage ou langue, ou de l'adapter ou de lui adjoindre tout objet non conforme à sa spécification ;

- De décompiler ou de procéder à du reverse engineering, ou tenter de découvrir ou reconstituer le code source, les idées qui en sont la base, les algorithmes, les formats des fichiers ou les interfaces de programmation ou d'interopérabilité de l'Application sauf dans la limite du droit accordé par l'article L.122-6-1 du code de la propriété intellectuelle. Au cas où l'Utilisateur souhaiterait obtenir les informations permettant de mettre en œuvre l'interopérabilité de l'Application avec un autre logiciel développé ou acquis de manière indépendante par l'Utilisateur et ce pour un emploi conforme à la destination de l'Application, l'Utilisateur s'engage, avant de faire appel à un tiers, à consulter préalablement OVVY qui pourra lui fournir les informations nécessaires à la mise en œuvre de cette interopérabilité. Le coût exact engendré en interne chez OVVY pour la fourniture de ces informations sera facturé à l'Utilisateur.
- D'extraire entièrement ou partiellement toute base de données sauf autorisation d'OVVY.

9. Limites de responsabilité

Il revient à l'Utilisateur de se faire accompagner par des professionnels, l'Application étant une aide dans l'orientation mais ne permettant pas à elle seule de décider de cette orientation. Les suggestions énoncées par l'Application sont réalisées de manière automatisée, sur la base des informations communiquées par l'Utilisateur et au regard des métiers, formations et offres de stage, d'apprentissage et d'alternance existants au moment de la conversation et référencés par l'Application. En aucun cas OVVY ne garantit que l'ensemble des métiers sont représentés, ni que les informations sont exhaustives. Les Contenus ne sont que des suggestions qu'il revient à l'Utilisateur d'approfondir avant de prendre une décision. Hello Charly ne choisit en aucun cas l'orientation en lieu et place de l'Utilisateur et OVVY ne pourra voir sa responsabilité engagée si l'orientation choisie ne convient finalement pas ni si les informations de l'Application ne sont pas complètes.

OVVY ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage indirect découlant de l'utilisation de l'Application ou de l'impossibilité d'utiliser celle-ci.

OVVY ne saurait non plus voir sa responsabilité engagée notamment pour la mauvaise utilisation de l'Application par l'Utilisateur, la nature et la qualité des Contenus, les difficultés d'accès quelles qu'en soit la cause, de l'utilisation par l'Utilisateur d'un équipement non adapté aux caractéristiques de l'Application, d'une défaillance et/ou d'une saturation à

certaines périodes du réseau Internet sur lequel OVVY n'a pas de maîtrise, la contamination par virus des données et/ou logiciels de l'Utilisateur, dont la protection incombe à ce dernier, les intrusions malveillantes de tiers malgré les mesures de sécurité mises en place par OVVY, les dommages que pourraient subir les équipements de l'Utilisateur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur, les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'Utilisateur ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé des limites inhérentes à Internet et fait une utilisation de l'Application à ses risques et périls.

L'Utilisateur reconnaît en particulier qu'il est parfaitement informé des caractéristiques et des contraintes d'Internet, notamment que les transmissions de données et d'informations sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. L'Utilisateur reconnaît que toute application peut faire l'objet d'intrusion de tiers non autorisés et être en conséquence corrompus malgré les efforts réalisés par OVVY pour sécuriser l'Application et des données traitées, dans le respect de ses obligations légales.

La responsabilité d'OWY ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage provient d'une faute de l'Utilisateur lui-même, de l'Organisation de l'Utilisateur, d'un tiers ou est causé par un cas de force majeure.

10. Données personnelles

OVVY attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Utilisateurs.

Pour les Utilisateurs d'une Organisation, OVVY est sous-traitant de l'Organisation pour le traitement des données personnelles réalisé à partir de l'Application. Il revient à l'Organisation de communiquer à l'Utilisateur la politique de confidentialité comprenant les informations relatives aux traitements de données effectués.

Lorsque l'accès à l'Application est effectué à partir du GAR, le responsable de traitement est le Ministère de l'Education nationale. L'Utilisateur trouvera les informations relatives au traitement de ses données au lien suivant : <https://gar.education.fr/mentions-informatives-rgpd/>.

Pour les Utilisateurs autonomes, OVVY est responsable de traitement des données.

Pour en savoir plus sur le traitement de ses données personnelles, l'Utilisateur est invité à consulter la politique de confidentialité :

https://assets.hello-charly.com/Politique_de_confidentialite_Hello_Charly_102021.pdf

11. Fermeture du Compte

De manière générale, le Compte de l'Utilisateur est fermé en fin d'année scolaire. Ainsi, une fois l'année scolaire achevée, le Compte sera définitivement fermé si l'Utilisateur ne s'y connecte pas entre le 15 août et le 15 novembre.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut demander la fermeture de son Compte à tout moment en transmettant la demande de fermeture à son Organisation qui en informera OVVY, ou, pour les Utilisateurs autonomes, en demandant la fermeture directement à OVVY.

En cas de violation des présentes CGU ou pour toute utilisation de l'Application contraire aux règles légales, OVVY se réserve la possibilité de fermer le Compte de l'Utilisateur, en informant préalablement l'Organisation pour les Utilisateurs d'une Organisation.

Enfin, pour les Utilisateurs d'une Organisation, le Compte de l'Utilisateur sera automatiquement fermé une fois le contrat d'abonnement avec l'Organisation arrivé à son terme, ou dès lors que l'Organisation informera OVVY que l'accès à l'Utilisateur doit être fermé quelle qu'en soit la raison (départ de l'Organisation, fin d'année scolaire,...).

L'Utilisateur pourra récupérer ses données jusqu'au 15 novembre qui suit l'année scolaire au cours de laquelle il a utilisé l'Application, en adressant sa demande à l'adresse mail : charly@hello-charly.com. Il peut également récupérer lui-même ses données au sein de l'Application à tout moment.

12. Divers

La nullité d'une des clauses des présentes CGU en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses qui garderont leur plein effet et portée.

Des liens hypertextes peuvent être présents sur l'Application. L'Utilisateur est informé qu'en cliquant sur ces liens, il sortira de l'Application. OVVY n'a pas de contrôle sur les pages web sur lesquelles aboutissent ces liens et ne saurait, en aucun cas, être responsable de leur contenu. Il revient à

l'Utilisateur d'informer OVVY si des liens étaient inappropriés afin qu'OVVY puisse les retirer.

La responsabilité d'OVVY ou celle de l'Utilisateur ne pourra en aucun cas être engagée pour tout dommage indirect ni pour tout dommage qui trouverait sa cause dans un fait commis par l'autre partie, par un tiers (notamment par un partenaire) ou par un cas de force majeure telle que définie par le code civil. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure toutes conséquences d'une crise sanitaire (confinement,...), toute grève, toute intempérie, catastrophe naturelle, rupture des réseaux notamment internet ou de téléphonie...

13. Convention sur la preuve

Le "clic" de l'Utilisateur effectué au titre de l'acceptation des présentes CGU vaut acceptation.

Les registres informatisés présents dans les systèmes informatiques d'OVVY seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties.

14. Droit applicable - Litiges

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Pour les Utilisateurs d'une Organisation :

En cas de problématique particulière rencontrée par l'Utilisateur d'une Organisation lors de son utilisation, l'Utilisateur en informera l'Organisation et OVVY qui tâcheront d'y répondre dans la mesure du possible, la problématique étant traitée ensuite directement entre OVVY et l'Organisation. L'Utilisateur d'une Organisation ne peut engager lui-même un contentieux contractuel envers OVVY, le lien contractuel étant entre OVVY et l'Organisation.

Pour les Utilisateurs autonomes :

L'Utilisateur et OVVY s'engagent à procéder à une tentative de conciliation avant tout recours au juge.

En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGU, l'Utilisateur peut décider de soumettre le litige avec OVVY à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

L'Utilisateur peut notamment prendre contact avec Mediation solution, 222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST, 04 82 53 93 06 auquel a adhéré OVVY, après avoir préalablement transmis par écrit sa demande à OVVY.

L'Utilisateur peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante et répertoriant l'ensemble des organismes de règlement de litiges agréés en France : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si l'Utilisateur souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.