

Conditions générales d'utilisation de la plateforme Internet dédiée au dispositif de médiation de la consommation des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation met la plateforme Internet dédiée au dispositif de médiation de la consommation pour la profession d'avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation à la disposition de tout Client-consommateur en vue de la résolution amiable du litige qui l'opposerait à un avocat aux Conseils.

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation met à disposition cette plateforme pour le compte du Médiateur de la consommation.

Article 1. Définitions

Les mots et expressions commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, sont employés dans les présentes Conditions Générales d'utilisation, y compris dans le préambule, avec la signification suivante :

Conditions Générales d'Utilisation ou CGU : présent contrat liant l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation et l'Utilisateur portant sur l'utilisation de la Plateforme et du Service, et qui n'a pas vocation à régir les relations entre le Client-consommateur et le Médiateur.

Client-consommateur : tout Utilisateur, client d'avocat aux Conseils, répondant à la définition de consommateur au sens de l'article Préliminaire du Code de la consommation à savoir « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* » et souhaitant accéder au Service aux fins de l'utiliser conformément aux articles L. 611-1 et suivants dudit Code.

Equipements : ensemble des matériels et logiciels, dont le système d'information et réseaux, les postes de travail, ordinateurs, téléphones portables, adresses de messagerie, tablettes, que l'Utilisateur utilise pour avoir accès au Service et dont il a la garde et la responsabilité exclusive.

Médiateur : Médiateur de la consommation des Avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation.

Plateforme : site Internet sécurisé mis à disposition de l'Utilisateur et accessible via l'URL permettant l'utilisation du Service.

Service : Service de saisine en ligne du Médiateur de la consommation de la profession d'avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation comprenant la mise à disposition

d'un formulaire à remplir par le Client-consommateur et sa transmission ainsi que celle des pièces justificatives, le cas échéant, au Médiateur.

Utilisateur : toute personne ayant accès à la Plateforme à des fins de consultation, comprenant notamment tout avocat aux Conseils français ou tout Client-consommateur.

Article 2. Objet et champ d'application

Les présentes CGU ont pour objet de définir les obligations et responsabilités de l'Utilisateur et de l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation dans le cadre de la mise en place de la Plateforme et du Service.

En conséquence, l'Utilisateur déclare accepter, sans réserve, les présentes CGU dans leur intégralité concernant tant la navigation sur la Plateforme que l'utilisation du Service.

Le consentement de l'utilisateur est formalisé par la validation d'une case à cocher prévue dans le formulaire de saisine en ligne du Médiateur.

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation se réserve la faculté de modifier le Service et les CGU à tout moment, dans les conditions précisées à l'article 14 ci-après.

Les présentes CGU n'ont vocation qu'à régir l'utilisation de la Plateforme et du Service. Elles ne s'appliquent pas à la relation qui sera, par la suite, nouée entre le Client-consommateur et le Médiateur ou à la prestation qu'il pourrait fournir le cas échéant.

Article 3. Description

Article 3.1. Description de la Plateforme

La Plateforme est un site Internet sécurisé mis à disposition de l'Utilisateur par l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation

La Plateforme comprend, conformément aux articles L 614-1 à L 614-4 du Code de la consommation, des informations sur la procédure de médiation à destination des Utilisateurs en général et du Client-consommateur en particulier.

La Plateforme met également à disposition des Utilisateurs qui répondraient à la définition de Client-consommateur un Service destiné à permettre la saisine en ligne du Médiateur.

Article 3.2 Description du Service

Le Service est un E-service de saisine du Médiateur permettant l'accès du Client-consommateur à un formulaire de saisine en ligne du Médiateur.

Des pièces justificatives peuvent être jointes au formulaire de saisine en ligne lorsque le Client-consommateur dispose de telles pièces à l'appui de sa saisine. Ces pièces doivent être transmises par le Client-consommateur uniquement dans un format de fichier qui garantisse l'intégrité des données qu'elles contiennent.

Le Service ne constitue pas l'unique moyen de saisir le Médiateur. Ce dernier peut être également sollicité

– par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation des avocats aux Conseils,
5 quai de l'Horloge, 75001 Paris.

– par voie électronique à l'adresse suivante : mediateuraac@ordre-avocats-cassation.fr

Article 4. Modalités d'accès à la Plateforme et au Service

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'accès à la Plateforme et au Service ne peut être proposé que si l'Utilisateur respecte les prérequis suivants :

- Disposer d'une connexion à Internet haut débit contractée auprès d'un fournisseur d'accès notoirement connu sur le marché ;
- Disposer d'un système d'exploitation récent et mis à jour ;
- Disposer d'un matériel, système d'exploitation et navigateur conforme aux exigences et prérequis décrits sur la Plateforme ;
- Disposer d'un logiciel permettant la conversion des pièces en PDF pour en assurer l'intégrité.

De manière générale, l'Utilisateur utilise ses équipements à ses risques et périls et fait son affaire personnelle de l'évolution ou de la mise à jour des logiciels nécessaires à l'utilisation du Service.

Article 5. Conditions d'accès au Service

L'Utilisateur qui souhaite accéder au Service s'engage à s'informer de son éligibilité à la qualité de Client-consommateur sur le fondement de l'article Préliminaire du Code de la consommation lequel prévoit, dans sa rédaction en vigueur au jour de la publication des présentes CGU, qu'« *est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Le Client-consommateur s'engage à communiquer des informations exactes et actualisées dans le formulaire de saisine en ligne du Médiateur. Il assure également l'intégrité des pièces justificatives qu'il joint, le cas-échéant.

Le Client-consommateur veille à communiquer une adresse de messagerie électronique valide, et qu'il utilise régulièrement, aux fins de saisine du Médiateur.

Le Client-consommateur reconnaît être informé de ce qu'un accusé de réception du formulaire lui sera adressé à l'adresse électronique qu'il aura renseigné et que les échanges qui suivront avec le Médiateur lui seront communiqués toujours via cette adresse électronique. Ce consentement sera matérialisé dans le formulaire au moyen d'une case à cocher conformément à la méthode dite de « l'opt-in ».

Dans cette optique, le Client-consommateur s'engage pareillement à s'assurer que les envois réalisés par la Plateforme directement ou par le Médiateur, ne figurent pas dans la boîte de réception dédiée aux courriers indésirables.

Le Client-consommateur s'engage à procéder à la saisine du Médiateur de bonne foi.

Le Client-consommateur certifie ne pas se trouver dans l'une des situations prévues par l'article L. 611-3 du Code de la consommation, laquelle rendrait irrecevable le recours à la procédure de médiation.

Ainsi, aux termes de ce texte, la médiation aux litiges de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre les professionnels ;
- aux réclamations portées par le Client-consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes en cours entre le Client-consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Article 6. Service support

Pour toute information sur le Service, l'Utilisateur pourra s'adresser à l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation

Article 7. Conditions financières

Le Service est mis à disposition des Utilisateurs y compris des Clients-consommateurs gratuitement (hors coût d'accès et/ou de communication à Internet, réseau mobile et hors coûts des Equipements).

Article 8. Responsabilité de l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation

Article 8.1. Responsabilité s'agissant de la Plateforme

L'Ordre, en tant qu'éditeur de rubriques d'information à destination des consommateurs s'agissant du dispositif légal de médiation de la consommation via la Plateforme, ne saurait être tenu responsable des modifications qui pourraient intervenir des suites d'une intervention du législateur.

Dans cette hypothèse, l'Ordre s'engage à reporter lesdites modifications dans les rubriques d'information éditées sur la Plateforme dans un délai raisonnable compte tenu des moyens humains et techniques dont il dispose.

Article 8.2. Responsabilité s'agissant du Service

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, en tant qu'il se borne à fournir une interface de saisine en ligne du Médiateur, n'est en aucun cas responsable dans le cadre de la relation qui sera nouée entre le Client-consommateur et le Médiateur.

Il est responsable envers l'Utilisateur à raison de la Plateforme et du Service selon les règles de droit commun pour tout dommage direct, matériel et prévisible de quelque nature que ce soit.

L'Utilisateur reconnaît et accepte néanmoins que l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation ne peut aucunement être responsable :

- Des dommages qui résulteraient du fait d'un Utilisateur et/ou d'un tiers et/ou d'un cas de force majeure,
- Des dommages indirects au sens de [l'article 1151 du Code civil](#).

En outre, l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation n'assume aucun engagement et aucune responsabilité, de quelque forme que ce soit, en ce qui concerne :

- le non-respect des prérequis par l'Utilisateur ;
- le contenu des documents qui transitent via la Plateforme, dans le cadre du Service, et qui relève de la seule responsabilité du Client-consommateur ;
- l'exactitude des données d'identification ou autres données fournies par le Client-consommateur dans le cadre du Service ;
- les conséquences en cas de défaillance et/ou faille de sécurité des Equipements d'un Utilisateur (ordinateur, téléphone etc.) ;
- les conséquences en cas d'interruption ou de défaillance du réseau Internet et/ou des services d'accès à Internet ;

- les conséquences des contraintes ou limites techniques, affectant le Service, et qui seraient imposées à l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation par la Chancellerie, les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents ;
- les négligences dans l'utilisation du Service par le Client-consommateur ;
- les conséquences du non-respect des consignes d'utilisation données par l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation et, de façon générale, de toute utilisation du Service par un Client-consommateur non conforme aux stipulations des présentes CGU.

L'Utilisateur reconnaît que l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation n'engage pas sa responsabilité en cas de suspension du Service pour des raisons techniques.

Enfin, l'Utilisateur reconnaît et accepte que l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation n'assure en aucun cas, dans le cadre du Service, des prestations de sauvegarde de ses données, informations ou contenus lui appartenant qui transitent sur la Plateforme. L'Utilisateur en assume seul la responsabilité.

Article 9. Propriété intellectuelle

Article 9.1. Site Internet, rubriques d'informations, architecture et base de données.

L'Utilisateur est et demeure titulaire, le cas échéant, de l'ensemble des données et informations qu'il fait transiter dans le cadre du Service, dont il assume l'entière responsabilité.

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation est et reste propriétaire de l'ensemble des droits, notamment de propriété intellectuelle, attachés à l'interface de la Plateforme, à son organisation ainsi qu'à ses contenus (rubriques d'information et logos notamment).

L'Utilisateur s'engage à ne faire aucun usage de la Plateforme, de son interface, de son organisation et de ses contenus (rubrique d'informations notamment), susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation.

Article 9.2. Crédits Photos

Toute représentation totale ou partielle de ce site Internet ou de ses contenus par quelque entité, personne que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée conformément aux dispositions légales en vigueur.

Il en est de même des bases de données figurant, le cas échéant, sur le site Internet, qui sont protégées par les dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Article 10. Protection des données à caractère personnel

En application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, 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, dit « Règlement général sur la protection des données » (RGPD), ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur est notamment informé, conformément à l'article 32 de la loi susvisée, que le Médiateur de la consommation de la profession d'avocat aux Conseils, en tant que responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel uniquement dans le cadre de la mise à disposition du Service.

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation met à la disposition du Médiateur de la consommation de la profession d'avocat aux Conseils un site Internet dont ce premier assure le développement, l'hébergement et la maintenance. Il garantit que seul le Médiateur a accès aux informations et documents relatifs à une médiation de consommation et transmis par l'intermédiaire de ce site.

L'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, en ce qu'il met à disposition du Médiateur le site Internet, assure son développement, son hébergement et sa maintenance, en qualité de sous-traitant. Dans ce cadre, il pourra être amené à procéder à des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Médiateur et s'engage à agir sur ses seules instructions.

Toutefois, l'Ordre des avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation ne peut, en aucune circonstance, accéder aux données et contenus adressés par le Client-consommateur au Médiateur pour les besoins de la procédure de médiation.

Même en cas de difficulté technique dans l'envoi des données du formulaire vers le Médiateur, il ne peut pas accéder aux données pour intervenir. Les informations saisies dans les formulaires par les Clients-consommateurs n'ont pas vocation à faire l'objet d'une utilisation directe ou indirecte de la part de l'Ordre qui se contente de mettre un dispositif technique sécurisé permettant la transmission automatique des données au Médiateur sans aucune possibilité technique d'y accéder.

Le Client-consommateur reconnaît et accepte que la collecte de certaines données, expressément identifiées comme telles dans le formulaire de saisine du Médiateur par la présence d'un astérisque par exemple, est obligatoire pour pouvoir accéder au Service. A défaut, le Client-consommateur est informé que sa demande pourrait ne pas être traitée par le Médiateur ou ne pas aboutir.

Le Client-consommateur accepte que les données à caractère personnel collectées par l'Ordre soient transférées au Médiateur aux fins de poursuite de la procédure de médiation. En particulier, s'agissant de son adresse électronique, le Client-consommateur consent, en cochant la case prévue à cet effet dans le formulaire de saisine du Médiateur, à recevoir des courriers électroniques émanant du Médiateur et notamment aux fins de poursuite de la procédure de médiation.

Les données à caractère personnel sont uniquement destinées au personnel habilité du Médiateur de la consommation de la profession d'avocat aux Conseils. Les données sont conservées :

- En archive courante : jusqu'au terme de la mission de médiation dont est saisi le Médiateur de la consommation de la profession d'avocat aux Conseils ;
- En archive intermédiaire : jusqu'à épuisement des délais de prescription afférents au mandat délivré au Mandataire, après retraitement en vue de la conservation des données nécessaires à cette fin.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement des données les concernant.

Elles disposent également du droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de ces droits s'effectuent, auprès du Médiateur à la consommation, par l'envoi :

- d'un courrier postal à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation, Données personnelles, 5 quai de l'Horloge, 75001 Paris.
- ou d'un courriel mediateuraac@ordre-avocats-cassation.fr objet Données personnelles

Les demandes ainsi formulées doivent être accompagnées d'une copie d'un titre d'identité pour pouvoir être prises en compte par le responsable de traitement.

Les personnes disposent enfin d'un droit de réclamation auprès de la CNIL.

Article 11. Modification du Service ou des CGU

L'Ordre peut être amené à tout moment à procéder à des modifications du Service et des présentes CGU afin de se conformer au cadre légal.

Article 12. Loi applicable

Les présentes CGU sont soumises au droit français.