

TERMS & CONDITIONS

(Conditions Générales)



X



MyPartnerCare by MPC GROUP
Version 1 en vigueur au 07/04/2026

SOMMAIRE

TITRE I : DISPOSITIONS INTRODUCTIVES ET DÉFINITIONS

PRÉAMBULE

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

ARTICLE 2. OBJET, PROPRIÉTÉ ET CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE ET IMPARTIALITÉ

ARTICLE 4. HIÉRARCHIE DES NORMES ET DOCUMENTS JOINTS

TITRE II : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME (CGU)

ARTICLE 5. ACCÈS À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

ARTICLE 6. DISPONIBILITÉ ET MAINTENANCE

ARTICLE 7. SÉCURITÉ DES ACCÈS ET RESPONSABILITÉ

ARTICLE 8. INTÉGRITÉ DES CONTENUS ET CHAÎNE DE GARDE DES PREUVES

ARTICLE 9. CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION SUR LES DONNÉES PERSONNELLES ET GARANTIE D'ÉVICTION

ARTICLE 10. DROIT À L'OUBLI ET IMPACT SUR LA CERTIFICATION

TITRE III : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SERVICES (CGV)

ARTICLE 11. PROCESSUS DE COMMANDE ET FERMETÉ

ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIÈRES ET TAXES

ARTICLE 13. PAIEMENT COMPTANT ET ACTIVATION TECHNIQUE

ARTICLE 14. DURÉE, RENOUELEMENT ET AUDIT ANNUEL (ARA)

ARTICLE 15. RÉVISION, SUSPENSION ET RETRAIT DU LABEL

TITRE IV : SÉCURITÉ DE LA MANUFACTURE ET SANCTIONS

ARTICLE 16. OBLIGATIONS ET DEVOIR D'EXCELLENCE DU CARE PARTNER

ARTICLE 17. PROTECTION DE L'IMAGE ET SIGNALEMENT D'INCIDENTS

ARTICLE 18. RÉSILIATION POUR FAUTE ET FRAUDE À LA PREUVE

TITRE V : RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET PROTECTION DES ACTIFS

ARTICLE 19. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

ARTICLE 20. EXCLUSION DE GARANTIE COMMERCIALE ET DE PERFORMANCE

ARTICLE 21. ASSURANCES

ARTICLE 22. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AVANCÉE (DROIT D'USAGE ET SIGNALÉTIQUE)

ARTICLE 23. CONFIDENTIALITÉ ET SECRET DES AFFAIRES (PROTECTION DES PROCESSUS MANUFACTURE)

ARTICLE 24. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL ET D'EXPERTS

TITRE VI : CLOUSES JURIDIQUES FINALES

ARTICLE 25. TRAITEMENT DES DONNÉES PAR DES SOUS-TRAITANTS TIERS (CLOUD, MAINTENANCE)

ARTICLE 26. DROIT D'AUDIT ET ACCÈS AUX LOCAUX (VÉRIFICATION PHYSIQUE)

ARTICLE 27. IMPRÉVISION ET RÉÉQUILIBRAGE DU CONTRAT

ARTICLE 28. FORCE MAJEURE ET CAS FORTUITS

ARTICLE 29. INDÉPENDANCE DES CLAUSES ET DIVISIBILITÉ

ARTICLE 30. TOLÉRANCE ET NON-RENONCIATION

ARTICLE 31. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

TITRE I : DISPOSITIONS INTRODUCTIVES ET DEFINITIONS

PRÉAMBULE

Le présent contrat est conclu par la société **MPC GROUP**, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU) au capital de 1.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 994 634 459, dont le siège social est situé au 60 Rue François 1er, 75008 Paris (ci-après « la Société »).

La Société exploite la marque **MyPartnerCare**, entité dédiée à l'ingénierie, la promotion et l'exploitation commerciale du label **The Wellness Label (TWL)** en Europe.

MyPartnerCare agit en tant qu'**Infrastructure de Confiance** mandatée par le Garant pour animer l'écosystème de la « Manufacture TWL » et fournir aux établissements les outils technologiques, pédagogiques et méthodologiques nécessaires à l'atteinte des standards de certification.

INDÉPENDANCE ET ETANCHEÏTÉ DÉCISIONNELLE : Il est expressément stipulé que MyPartnerCare intervient exclusivement en qualité d'entité d'accompagnement, de promotion et de gestion de l'écosystème. En vertu du principe d'impartialité, la Société ne dispose d'aucun pouvoir souverain quant à l'octroi ou au maintien de la certification « The Wellness Label ». Le verdict de certification relève de la compétence exclusive, autonome et discrétionnaire de l'Instance de Certification, entité tierce et indépendante.

IMPORTANT : L'accès à la Plateforme, l'utilisation des Services, ou la signature de tout Devis émis par MPC Group et ses marques emporte acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales, qui se composent des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des Conditions Générales de Vente (CGV).

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes, les termes suivants auront la signification ci-après :

- **MyPartnerCare (ou la Marque)** : Désigne la marque d'exploitation et l'enseigne commerciale de MPC GROUP, agissant comme l'interlocuteur unique des Care Partners pour l'ensemble des services liés au label.
- **Le Garant** : Monsieur Romain BONNEAU, titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur la marque de garantie, le référentiel « The Wellness Label » et le Registre Officiel, assurant la haute surveillance et la conformité doctrinale du standard.
- **Care Partner (ou Etablissement)** : Toute personne morale exploitant un établissement physique (Spa, Clinique, Studio, etc.) souscrivant aux services de MyPartnerCare pour piloter son excellence opérationnelle.
- **Instance de Certification (ou OCH)** : Entité tierce, indépendante et impartiale, seule habilitée à prononcer le verdict de certification sur la base des preuves collectées et des audits réalisés.
- **The Wellness Label (TWL)** : Le référentiel Qualité & Sécurité qui certifie les établissements de bien-être garantissant un standard d'excellence opérationnelle, et dont MyPartnerCare assure la gestion et le rayonnement commercial.
- **La Manufacture** : L'écosystème de prestige géré par MyPartnerCare, regroupant les établissements certifiés, les experts agréés et les partenaires de l'écosystème.
- **Services** : L'offre intégrée de services payants fournie par MyPartnerCare, incluant l'ensemble des outils technologiques, pédagogiques et avantages exclusifs (centrale d'achat, visibilité) réservés aux Care Partners certifiés au titre de leur appartenance à la Manufacture.
- **Registre Officiel** : Répertoire public des établissements certifiés, propriété exclusive du Garant, dont la gestion opérationnelle et la mise à jour sont intégrés au mandat de gestion de MyPartnerCare à des fins de visibilité et de réassurance des consommateurs.

ARTICLE 2. OBJET, PROPRIÉTÉ ET CHAMP D'APPLICATION

2.1. Objet du Contrat Les présentes ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société fournit au Care Partner l'accès à son Écosystème d'Excellence, incluant les prestations technologiques, pédagogiques et l'ingénierie d'audit nécessaire à la candidature au Label TWL.

2.2. Propriété des Marques et Régime des Licences

- **Marque MyPartnerCare** : Marque déposée appartenant exclusivement à la Société. Toute interaction sous cette marque engage la responsabilité de la Société, conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.
- **Marque de Garantie TWL** : La Société dispose d'un mandat exclusif d'exploitation de la marque de garantie « The Wellness Label » (TWL) consenti par le Garant.
- **Licence d'Usage** : L'usage des signes distinctifs TWL par le Care Partner est strictement limité à une **licence d'usage précaire, personnelle, non exclusive et incessible**, subordonnée à l'obtention et au maintien effectif de la certification.

2.3. Protection du Diagnostic d'Eligibilité et du Savoir-faire Precontractuel La Société peut proposer, notamment à titre de service offert ou de préalable à la souscription, un diagnostic « Qualité & Sécurité » incluant un rapport d'expertise et un avis d'éligibilité au parcours TWL.

- **2.3.1. Propriété de l'Expertise** : Ce diagnostic, les grilles d'analyse utilisées et les rapports de pré-audit délivrés constituent des œuvres de l'esprit et une transmission de savoir-faire appartenant exclusivement à la Société.
- **2.3.2. Usage Restreint et Interdiction de Diffusion** : Ce service est mis à disposition pour l'usage interne et exclusif de l'Établissement demandeur. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, à des tiers est strictement interdite et constitue une violation du secret des affaires. Toutefois, l'Établissement est expressément autorisé à mettre en œuvre les recommandations opérationnelles contenues dans le diagnostic pour l'amélioration de ses propres standards et protocoles internes.
- **2.3.3. Valeur de l'Ingénierie** : Le Care Partner ou Prospect reconnaît que ce diagnostic possède une valeur économique intrinsèque. Sa remise ne vaut en aucun cas cession de droits ou autorisation d'exploiter les méthodes de la Manufacture à des fins de certification tierce ou de commercialisation autonome, mais autorise l'Établissement à en appliquer les recommandations pour son bénéfice propre, indépendamment de la souscription immédiate au parcours de certification.

2.4. Opposabilité et Hiérarchie Contractuelle Les présentes forment un ensemble contractuel indivisible avec le **Règlement Général de Certification (RGC)** et le **Document Unique de Certification (DUC)**. Le Care Partner reconnaît expressément que le non-respect d'un seul de ces documents constitue un manquement contractuel grave autorisant l'application immédiate du régime de sanctions prévu à l'Article 20, pouvant aller jusqu'à la résiliation de plein droit du présent contrat.

ARTICLE 3. INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE ET IMPARTIALITÉ

3.1. Cloisonnement Organisationnel et « Muraille de Chine » Conformément aux exigences de l'Article L.715-1 du Code de la Propriété Intellectuelle relatif aux marques de garantie, la Société instaure et maintient un cloisonnement strict (communément désigné « Muraille de Chine ») entre ses fonctions commerciales de promotion et ses fonctions d'accompagnement technique. Ce dispositif garantit l'étanchéité totale du processus de certification. Aucun dirigeant, associé ou employé de la Société ne peut influencer le verdict de l'OCH, ni accéder aux dossiers de certification en phase d'arbitrage.

3.2. Neutralité et Absence de Conflit d'Intérêts Le Care Partner reconnaît expressément que le paiement des Services à la Société constitue la rémunération des outils technologiques, pédagogiques et des processus d'audit, et ne saurait en aucun cas garantir ou acheter l'obtention du Label. L'impartialité de l'OCH est le fondement de la valeur du Label TWL. Tout avantage direct ou indirect proposé par le Care Partner à la Société, au Garant ou à l'OCH pour biaiser le verdict technique sera considéré comme un acte de corruption commerciale entraînant la radiation immédiate et définitive.

3.3. Souveraineté Exclusive de l'Instance de Certification (OCH) L'OCH, qu'il soit constitué sous forme de société commerciale ou d'association, agit en qualité de tiers arbitre souverain. Ses décisions sont fondées exclusivement sur la métrologie de la vérité opérationnelle constatée via les audits AID, AMA et VMA. Ses verdicts (Attribution, Suspension ou Retrait) s'imposent à la

Société comme au Care Partner et ne peuvent faire l'objet d'aucune révision commerciale par la Société.

3.4. Clause de Non-Ingérence et Sanctions Le Care Partner s'interdit formellement toute tentative d'ingérence dans les relations entre la Société et l'OCH. Toute sollicitation visant à obtenir un traitement de faveur, une modification de score ou un assouplissement des critères du DUC par voie de pression commerciale constitue un manquement majeur. Un tel comportement autorise la Société à suspendre l'accès à l'Écosystème et à révoquer toute licence d'usage de marque en cours, sans mise en demeure préalable.

3.5. Nature de l'Obligation de la Société Dans le cadre du processus de certification, l'obligation de la Société est une **obligation de moyens renforcée**. La Société s'engage à déployer les meilleures pratiques d'ingénierie et d'accompagnement pour permettre au Care Partner de viser l'excellence opérationnelle. Toutefois, l'appréciation finale de cette excellence relève du pouvoir discrétionnaire de l'OCH, libérant la Société de toute responsabilité en cas de verdict négatif motivé techniquement.

ARTICLE 4. HIERARCHIE DES NORMES ET DOCUMENTS JOINTS

4.1. Composition du Bloc Contractuel Indivisible Le lien contractuel unissant la Société au Care Partner est régi par un ensemble de documents complémentaires formant un bloc indivisible et indissociable (ci-après « le Bloc Contractuel »). Ce bloc est composé :

- **4.1.1.** Des présentes Conditions Générales (CGU/CGV) ;
- **4.1.2.** Du Règlement Général de Certification (RGC) de « The Wellness Label » ;
- **4.1.3.** Du Document Unique de Certification (DUC) incluant le référentiel technique et les protocoles de preuves ;
- **4.1.4.** Du Devis accepté par le Care Partner.

4.2. Ordre de Prééminence Juridique En cas de contradiction, de divergence d'interprétation ou d'ambiguïté entre les stipulations de ces documents, l'ordre de prééminence suivant s'applique de manière impérative :

- **Rang 1 :** Les présentes Conditions Générales pour toutes les questions relatives à la facturation, aux paiements, à la responsabilité civile de la Société et au droit applicable ;
- **Rang 2 :** Le Règlement Général de Certification (RGC) pour tout ce qui concerne le droit d'usage de la marque de garantie et les règles de gouvernance du label ;
- **Rang 3 :** Le Document Unique de Certification (DUC) pour l'ensemble des aspects métrologiques, techniques, et la validité des preuves d'audit. Aucune condition particulière émanant du Care Partner ne saurait être intégrée au Bloc Contractuel sans un accord écrit et exprès de la Société.

4.3. Opposabilité et Primauté Le Care Partner reconnaît que le Bloc Contractuel constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et annule tout échange, correspondance ou document antérieur. Les stipulations du Bloc Contractuel prévalent systématiquement sur les conditions générales d'achat du Care Partner, même si ces dernières stipulent le contraire. L'acceptation du Devis vaut reconnaissance de la parfaite connaissance et de l'opposabilité de l'intégralité des documents cités au 4.1.

4.4. Accessibilité et Archivage des Normes La Société s'engage à maintenir en permanence la version en vigueur du RGC et du DUC accessible via l'infrastructure technologique. Le Care Partner est seul responsable de la consultation régulière de ces documents techniques. En sa qualité de Tiers de Confiance, la Société assure l'horodatage des versions successives afin de garantir la traçabilité des normes applicables au moment de chaque audit.

4.5. Evolutivité du Référentiel Technique Compte tenu de l'évolution des standards d'excellence, le Garant peut modifier le DUC à tout moment. Le Care Partner accepte que la conformité soit évaluée sur la base de la version du DUC en vigueur au jour du déclenchement de l'Audit de Renouvellement Annuel (ARA), nonobstant les versions antérieures applicables lors de la certification initiale.

TITRE II : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME (CGU)

(Applicables à tout Utilisateur accédant à la Plateforme, avec ou sans achat de services)

ARTICLE 5. ACCÈS À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

5.1. Modalités d'Accès et d'Utilisation La Société concède au Care Partner un droit d'accès personnel, non exclusif et non transférable à son Infrastructure technologique propriétaire (interface de pilotage de l'excellence). Cet accès est strictement limité à l'usage professionnel interne du Care Partner pour les besoins de sa candidature et du maintien de sa certification. L'activation des accès est conditionnée par l'acceptation des présentes et le paiement effectif des frais d'ouverture de dossier prévus au Devis.

5.2. Gestion des Identifiants et Habilitations Le Care Partner désigne des administrateurs internes habilités à accéder à l'interface. La Société fournit des identifiants de connexion strictement confidentiels. Le Care Partner s'engage à :

- **5.2.1.** Assurer la garde et la confidentialité de ses identifiants.
- **5.2.2.** Informer la Société sans délai de toute compromission suspectée de ses accès.
- **5.2.3.** Révoquer immédiatement les accès de tout préposé quittant l'Établissement. Toute opération effectuée au moyen des identifiants du Care Partner est irréfutablement présumée avoir été réalisée par lui et sous sa responsabilité.

5.3. Etendue du Droit d'Usage (SaaS) L'Infrastructure est mise à disposition sous forme de "Logiciel en tant que Service" (SaaS). Ce droit d'usage n'implique aucune cession de droits de propriété intellectuelle sur les codes sources, les bases de données ou les algorithmes de la Société. Le Care Partner s'interdit formellement toute tentative d'ingénierie inverse (*reverse engineering*), de décompilation, de copie ou de création d'œuvres dérivées basées sur l'Infrastructure technologique fournie.

5.4. Suspension de l'Accès pour Manquement ou Sécurité La Société se réserve le droit de suspendre unilatéralement et sans préavis l'accès à l'Infrastructure dans les cas suivants :

- **5.4.1.** Non-paiement des annuités ou frais de certification à l'échéance.
- **5.4.2.** Utilisation de l'interface à des fins frauduleuses, illicites ou contraires à l'image d'excellence de la Manufacture.
- **5.4.3.** Nécessité de préserver l'intégrité de l'Infrastructure face à une menace cyber immédiate. La suspension de l'accès pour manquement du Care Partner ne suspend pas ses obligations financières envers la Société.

5.5. Evolutivité et Mises à jour L'Infrastructure technologique est sujette à des évolutions constantes visant à améliorer les processus d'ingénierie d'audit. Le Care Partner accepte que les fonctionnalités de l'interface puissent être modifiées, ajoutées ou supprimées par la Société, dès lors que ces modifications ne dégradent pas la finalité principale de pilotage de la certification.

ARTICLE 6. DISPONIBILITÉ ET MAINTENANCE

6.1. Engagement de Continuité de Service (SLA) La Société s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer une disponibilité optimale de l'Infrastructure technologique, conformément aux standards de qualité en vigueur dans l'industrie du logiciel. Cet engagement constitue une **obligation de moyens renforcée**. Le Care Partner reconnaît expressément que, compte tenu de la complexité technique des réseaux numériques et de la dépendance envers des prestataires tiers, cette disponibilité ne saurait être absolue, continue ou exempte de toute interruption momentanée.

6.2. Maintenance Programmée (Amélioration Continue) Aux fins de garantir l'évolution des outils d'excellence, la Société réalise des opérations de maintenance préventive et évolutive.

- **6.2.1. Modalités** : Ces interventions sont, dans la mesure du possible, réalisées durant des créneaux horaires à faible affluence.
- **6.2.2. Notification** : La Société s'efforcera d'informer le Care Partner par voie de notification sur l'interface avec un préavis minimal de vingt-quatre (24) heures.
- **6.2.3. Absence d'indisponibilité fautive** : Les interruptions liées à la maintenance programmée ne sont pas considérées comme des défauts d'accès et ne peuvent engager la responsabilité de la Société.

6.3. Maintenance Corrective et Interventions d'Urgence La Société se réserve le droit d'interrompre l'accès à l'Infrastructure technologique sans préavis ni indemnité dans les situations suivantes :

- **6.3.1. Risque de Sécurité** : Nécessité immédiate de corriger une faille de sécurité critique pouvant compromettre l'intégrité des preuves d'audit ou des données de la Manufacture.
- **6.3.2. Panne Critique** : Incident technique majeur rendant l'utilisation des Services impossible ou instable. Dans ces cas d'urgence, la Société déploie ses ressources pour un rétablissement du service dans les meilleurs délais, sans qu'aucune responsabilité ne puisse être recherchée par le Care Partner pour l'indisponibilité temporaire subie.

6.4. Exclusion de Responsabilité liée à l'Environnement Tiers Le Care Partner accepte que la responsabilité de la Société ne puisse être engagée en cas de dysfonctionnement de l'accès résultant :

- **6.4.1.** Des réseaux de télécommunications publics ou privés (pannes d'opérateurs, de fournisseurs d'accès Internet, ou de l'infrastructure Cloud tierce).
- **6.4.2.** De l'environnement informatique propre au Care Partner (matériel obsolète, navigateur non mis à jour, débit réseau insuffisant).
- **6.4.3.** De cyberattaques massives (type DDoS) ou d'actes de malveillance informatique visant spécifiquement les infrastructures globales du réseau Internet.

6.5. Absence d'Indemnisation pour Indisponibilité L'indisponibilité, qu'elle soit programmée ou accidentelle, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts, pénalités financières ou à une réduction du montant des frais de certification versés par le Care Partner. L'infrastructure technologique est un outil d'accompagnement dont la suspension temporaire n'altère pas la validité intrinsèque du parcours d'excellence opérationnelle.

ARTICLE 7. SÉCURITÉ DES ACCÈS ET RESPONSABILITÉ

7.1. Confidentialité et Caractère Personnel des Identifiants L'accès à l'Infrastructure technologique s'effectue au moyen d'identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) strictement personnels et confidentiels. Le Care Partner s'engage à ce que ces identifiants ne soient communiqués qu'aux seuls préposés dûment habilités et sensibilisés aux standards d'excellence de la Manufacture. Toute cession, location, ou partage des identifiants avec des tiers extérieurs à l'Établissement est formellement interdite et constitue une rupture contractuelle immédiate.

7.2. Presomption Irréfragable d'Imputabilité Le Care Partner reconnaît que les identifiants constituent sa signature numérique au sein de l'Écosystème. En conséquence, toute action, validation, modification de données ou dépôt de preuves (notamment vidéos AID/ARA) effectués au moyen de ses identifiants est irréfragablement présumée avoir été réalisée par le Care Partner lui-même. La Société ne saurait être tenue pour responsable des conséquences résultant d'une utilisation des identifiants par un tiers, que cet usage soit frauduleux ou résulte d'une négligence de l'Établissement.

7.3. Obligations de Garde et de Vigilance Le Care Partner est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses accès. Il s'oblige à :

- **7.3.1. Mesures Techniques** : Utiliser des terminaux d'accès sécurisés et des logiciels antivirus à jour.
- **7.3.2. Mouvements de Personnel** : Désactiver ou demander la révocation immédiate des accès de tout collaborateur ou préposé quittant l'Établissement ou n'ayant plus mission de piloter la certification.
- **7.3.3. Renouvellement** : Modifier régulièrement ses mots de passe selon les recommandations de sécurité affichées sur

l'interface.

7.4. Procédure d'Alerte et de Compromission En cas de perte, de vol ou de suspicion de détournement de ses identifiants, le Care Partner doit informer la Société sans délai, et au plus tard dans les six (6) heures suivant la découverte de l'incident, par voie électronique. À réception, la Société procèdera à la suspension immédiate des accès concernés. Seule la réception effective de cette notification dégage le Care Partner de sa responsabilité pour les actions futures entreprises sous son compte.

7.5. Mesures Conservatoires de la Société Afin de préserver l'intégrité du Registre Officiel et la sécurité globale de la Manufacture, la Société se réserve le droit de suspendre tout accès présentant des anomalies de connexion (tentatives d'intrusion, connexions simultanées géographiquement incompatibles, etc.). Une telle suspension ne pourra donner lieu à aucune indemnité, la protection de l'Écosystème primant sur la continuité d'accès individuelle.

ARTICLE 8. INTÉGRITÉ DES CONTENUS ET CHAÎNE DE GARDE DES PREUVES

8.1. Responsabilité Editoriale et Véracité des Preuves Le Care Partner est l'unique responsable éditorial des contenus (textes, images, fichiers techniques, vidéos de protocoles AID/ARA) qu'il dépose sur l'Infrastructure technologique. Il garantit que chaque élément de preuve est strictement conforme à la réalité opérationnelle de son Établissement. Toute fourniture intentionnelle de preuves obsolètes, tronquées ou ne correspondant pas au site physique audité constitue un manquement grave au devoir de loyauté contractuelle.

8.2. Principe de Non-Alteration et Horodatage Dès le dépôt d'un contenu sur l'interface, la Société met en œuvre des mécanismes techniques de « Chaîne de Garde » numérique. Chaque preuve est associée à une empreinte numérique unique et un horodatage. Le Care Partner reconnaît expressément que :

- **8.2.1.** Afin de garantir la sincérité de l'audit et la traçabilité de la certification, toute preuve validée ou soumise à l'Instance de Certification (OCH) est intégrée à la Chaîne de Garde numérique. L'Établissement reconnaît que l'exercice des droits de suppression ou de modification issus du RGPD (détaillés à l'Article 10) demeure de droit et n'entraîne pas la caducité automatique du Label en cours de validité. Toutefois, toute suppression ou altération d'une preuve archivée impose impérativement une actualisation exhaustive et une remise à jour des éléments lors de l'Audit de Renouvellement Annuel (ARA). L'absence de production d'une preuve de conformité actualisée lors de l'ARA fera obstacle au maintien de la certification pour la période suivante.
- **8.2.2.** En cas d'erreur de dépôt, le Care Partner dispose de la faculté de rectifier, de compléter ou de substituer ses preuves directement via l'interface de l'Infrastructure technologique. Il appartient toutefois au Care Partner de s'assurer que ces modifications sont finalisées avant le déclenchement effectif d'une mission d'Audit de Renouvellement Annuel (ARA), l'Instance de Certification (OCH) restant seule habilitée à juger de la recevabilité technique et de la conformité des éléments présents dans le dossier lors de l'arbitrage. La Société n'intervenant qu'en qualité de conseil et de facilitateur technique, elle ne saurait en aucun cas garantir la validation finale des preuves par l'Instance.

8.3. Valeur Probante de l'Infrastructure Le Care Partner accepte que les données archivées dans l'Infrastructure technologique constituent des preuves littérales au sens de l'article 1366 du Code civil. En cas de litige sur la conformité de l'Établissement ou sur le verdict de certification, les enregistrements numériques de la Société (logs de dépôt, métadonnées des vidéos, certificats d'intégrité) feront foi entre les parties et prévaudront sur tout document papier ou fichier local détenu par le Care Partner.

8.4. Sanction de la Falsification et de la Manipulation La Société applique une politique de « Tolérance Zéro » concernant l'intégrité des preuves. Sont strictement interdits :

- **8.4.1.** L'utilisation de filtres, de montages ou de logiciels de retouche visant à dissimuler une non-conformité sur les vidéos de protocoles (VMA/ARA).
- **8.4.2.** Le recours à des technologies de génération de contenus par intelligence artificielle (Deepfakes) pour simuler une présence ou un geste technique. Toute manipulation avérée entraîne la radiation immédiate de la Manufacture, le retrait définitif du Label et l'application de la pénalité forfaitaire prévue à l'Article 20, sans préjudice des poursuites pénales pour faux et usage de faux.

8.5. Archivage et Recupération des Données La Société assure la conservation des preuves pendant toute la durée de validité de la certification et pour une période de trois (3) ans après la fin du contrat, à des fins de réassurance et de preuve juridique. À l'issue du contrat, et sous réserve du complet paiement des sommes dues, le Care Partner dispose d'un délai de trente (30) jours pour exporter ses documents via l'interface. Passé ce délai, la Société n'est plus tenue d'assurer la disponibilité des contenus.

ARTICLE 9. CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION SUR LES DONNÉES PERSONNELLES ET GARANTIE D'ÉVICTION

9.1. Qualification des Parties et Cadre Légal Dans le cadre de l'exploitation de l'Infrastructure technologique et de la gestion des preuves d'audit, les parties s'engagent à respecter le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée (ci-après ensemble « la Réglementation sur les Données Personnelles »). Les parties reconnaissent les qualifications suivantes :

- **9.1.1. Le Care Partner** agit en qualité de **Responsable de Traitement**. Il détermine seul les finalités et les moyens de la collecte des données (notamment l'image et le son de ses préposés) nécessaires à sa certification.
- **9.1.2. La Société** agit en qualité de **Sous-traitant**. Elle assure exclusivement l'hébergement, la sécurisation, l'horodatage et la gestion technique de l'interface de stockage des preuves pour le compte du Care Partner et sous ses instructions, à l'exclusion de toute intervention sur la validité ou l'appréciation souveraine du contenu desdites preuves.

9.2. Obligations de Transparence et de Consentement Le Care Partner, en sa qualité d'employeur et de Responsable de Traitement, garantit à la Société qu'il a scrupuleusement respecté les obligations issues de la Réglementation sur les Données Personnelles avant tout dépôt de preuve. Il s'engage notamment à :

- **9.2.1. Information préalable** : Avoir informé ses préposés (salariés, stagiaires, prestataires) de la finalité du traitement, à savoir l'évaluation de l'excellence opérationnelle par l'image.
- **9.2.2. Recueil du consentement écrit** : Avoir obtenu de chaque personne physique apparaissant dans les vidéos (AID/ARA) une autorisation expresse, libre, spécifique et éclairée relative à la captation, au dépôt et à la conservation de son image sur l'Infrastructure technologique. Le Care Partner s'oblige à tenir ces preuves de consentement à la disposition de la Société ou de l'Instance de Certification (OCH) sur simple demande.

9.3. Clause de Garantie d'Éviction et d'Indemnisation (« Hold Harmless ») Compte tenu de la nature des Services, le Care Partner garantit la Société contre toute réclamation, action, recours ou condamnation émanant de l'un de ses préposés ou de tiers, fondé sur une violation du droit à l'image, du droit à la vie privée ou d'un manquement aux obligations de la Réglementation sur les Données Personnelles. En conséquence, le Care Partner s'engage à :

- **9.3.1.** Assurer la défense de la Société, à ses frais exclusifs, dans toute procédure judiciaire ou administrative relative à ces éléments.
- **9.3.2.** Indemniser intégralement la Société, le Garant et l'OCH de l'ensemble des dommages et intérêts, frais d'avocats, frais de justice et amendes administratives qui pourraient résulter d'un manquement du Care Partner à ses obligations précitées.

9.4. Finalité des Données et Sécurité des Preuves La Société s'engage à traiter les données déposées par le Care Partner uniquement pour les finalités prévues au Contrat : l'ingénierie d'audit et la visibilité au Registre Officiel. La Société met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art pour protéger ces données contre tout accès non autorisé ou destruction accidentelle.

9.5. Droit d'Accès et de Rectification (Droit à l'Oubli) La Société s'engage à assister le Care Partner pour répondre aux demandes d'exercice de droits formulées par ses préposés. Toutefois, le Care Partner reconnaît que l'exercice du droit à l'effacement par un préposé sur une preuve jugée critique entraînera les conséquences prévues à l'Article 8.2.1 (obligation d'actualisation immédiate de la preuve pour maintenir la validité du Label).

ARTICLE 10. DROIT À L'OUBLI ET IMPACT SUR LA CERTIFICATION

10.1. Primaute du Droit Individuel à l'Effacement Conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles, le Care Partner reconnaît que tout préposé (salarié, collaborateur) dispose du droit d'exiger à tout moment le retrait de son image ou de ses données à caractère personnel de l'Infrastructure technologique. En sa qualité de Responsable de Traitement, le Care Partner est seul juge de la recevabilité de cette demande et s'oblige à y donner suite dans les délais légaux, sans que la Société ne puisse s'y opposer techniquement.

10.2. Conséquences Contractuelles de la Suppression de Preuve Le Care Partner accepte expressément que la suppression d'une preuve (vidéo AID/ARA ou document nominatif) ayant servi de base au verdict de certification crée une "rupture de conformité" au sens du DUC.

- **10.2.1. Obligation de Notification** : Le Care Partner doit informer la Société de toute suppression de preuve liée à l'exercice d'un droit à l'oubli dans un délai de soixante-douze (72) heures. Cette notification s'effectue impérativement via l'interface dédiée de l'Infrastructure technologique ou, à défaut de disponibilité de cette dernière, par courrier électronique adressé aux services supports de la Société.
- **10.2.2. Maintien sous condition** : La certification TWL demeure valide jusqu'à l'Audit de Renouvellement Annuel (ARA), sous réserve que la suppression ne concerne pas plus de 20% du volume total des preuves critiques. Au-delà de ce seuil, ou si la preuve supprimée est jugée "Bloquante" par le référentiel, la certification est suspendue de plein droit jusqu'au dépôt d'une preuve de substitution.

10.3. Processus de Substitution et de Remise à jour Le Care Partner s'engage à téléverser une preuve de substitution (nouvelle vidéo avec un autre préposé ou document anonymisé) dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la suppression. À défaut de substitution dans ce délai, l'Établissement reconnaît que le Label TWL pourra être retiré du Registre Officiel par décision de l'Instance de Certification (OCH), la véracité opérationnelle de l'excellence ne pouvant plus être attestée.

10.4. Exclusion de Responsabilité de la Société La Société ne saurait être tenue pour responsable de la perte d'un Label ou du retrait du Registre Officiel résultant de l'exercice légitime du droit à l'oubli par un préposé de l'Établissement. Aucune demande de remboursement, réduction de prix ou dommages-intérêts ne pourra être formulée par le Care Partner à l'encontre de la Société en raison d'une suspension de certification causée par une suppression de données imposée par la loi.

10.5. Recommandations Pédagogiques et Prévention Dans le cadre de son accompagnement technique, la Société recommande vivement au Care Partner de privilégier des méthodes de captation limitant l'identification permanente des personnes ou de multiplier les préposés formés aux protocoles, afin de diluer le risque opérationnel lié au départ ou à la rétractation d'un collaborateur unique.

TITRE III : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SERVICES (CGV)

(Applicables aux Clients souscrivant à des Services payants ou offerts)

ARTICLE 11. PROCESSUS DE COMMANDE ET FERMETÉ

11.1. Formation du Lien Contractuel et Acceptation par l'Usage La commande des Services est formalisée soit par la signature manuscrite ou électronique du Devis émis par la Société, soit par la validation d'un parcours de souscription en ligne sur l'Infrastructure technologique. De convention expresse entre les parties, le Care Partner reconnaît que tout commencement d'exécution des Services, et notamment le dépôt d'une première preuve sur l'Infrastructure technologique ou l'accès aux ressources pédagogiques, vaut acceptation pleine, entière et irrévocable des présentes Conditions Générales. Le contrat est réputé formé et le lien contractuel établi dès la manifestation de cette acceptation (par signature ou par usage), sans qu'aucune confirmation ultérieure ne soit nécessaire pour rendre l'engagement exécutoire.

11.2. Caractère Ferme et Définitif de l'Engagement Le Care Partner reconnaît qu'en sa qualité de professionnel agissant dans le

cadre de son activité principale, la commande revêt un caractère ferme, irrévocable et définitif. Aucune faculté de rétractation ou d'annulation unilatérale n'est ouverte au Care Partner après la formation du contrat. Le Care Partner renonce expressément à se prévaloir de toute disposition relative au droit de rétractation des consommateurs (Article L221-18 et suivants du Code de la consommation), les Services étant exclusivement destinés à des acteurs professionnels pour les besoins de leur exploitation.

11.3. Condition de Paiement Prealable et Declenchement de l'Execution De convention expresse et dérogoire, le déclenchement de l'exécution du contrat et la mise à disposition effective des accès à l'Infrastructure technologique ainsi qu'aux ressources pédagogiques et d'ingénierie sont **strictement subordonnées à l'encaissement définitif et intégral par la Société du règlement correspondant à la commande**. L'encaissement effectif, irrévocable et intégral des sommes dues constitue une condition substantielle et déterminante du présent contrat ; en conséquence, la Société ne sera tenue de délivrer aucun accès technologique, ni de fournir la moindre prestation de support ou d'ingénierie, tant que le règlement n'aura pas été définitivement crédité sur son compte bancaire. Le Care Partner reconnaît que l'accès à ces ressources constituant une transmission immédiate de savoir-faire et d'ingénierie propriétaire, toute demande d'annulation postérieure à l'encaissement et à l'ouverture des accès est strictement irrecevable et ne saurait donner lieu à aucun remboursement, même partiel.

11.4. Devoir d'Information et Reconnaissance de Conseil Le Care Partner déclare avoir reçu de la Société toutes les informations nécessaires à la compréhension de la portée de son engagement et de la nature du référentiel TWL. Il reconnaît que les Services ont été présentés de manière claire et transparente, et qu'il a pu s'assurer de l'adéquation de l'offre MyPartnerCare avec ses besoins opérationnels et ses capacités de mise en conformité avant toute signature.

11.5. Validité de la Signature Electronique Les parties conviennent que la signature électronique via une plateforme sécurisée possède la même force probante qu'une signature manuscrite sur support papier, conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil. Le Care Partner ne pourra contester la validité de sa commande au motif de l'utilisation d'un procédé de signature dématérialisé.

ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIÈRES ET TAXES

12.1. Determination du Prix et des Services Le montant des Services et le détail des prestations incluses sont ceux figurant sur le **Devis** accepté par le Care Partner ou sur la **Grille Tarifaire** en vigueur au jour de la commande. Les tarifs s'entendent pour un cycle de certification de douze (12) mois, sauf mention contraire spécifique au Devis.

12.2. Regime Fiscal et Taxes (TVA) Les prix sont exprimés en Euros et Hors Taxes (HT). Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

- **12.2.1. Etablissements en France** : Application de la TVA française au taux normal.
- **12.2.2. Etablissements dans l'Union Européenne (Hors France)** : En vertu du régime de la TVA intracommunautaire, la facturation s'effectue hors taxes sous réserve que le Care Partner fournisse un numéro de TVA intracommunautaire valide. À défaut, la TVA française sera appliquée. Le Care Partner est seul responsable de l'auto-liquidation de la TVA dans son pays d'établissement.

12.3. Exigibilité et Modalités de Règlement Conformément à l'Article 11.3, l'intégralité du montant de la commande est exigible **comptant et sans délai dès la signature du Devis**. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou par tout moyen de paiement sécurisé proposé sur l'Infrastructure technologique. Le Care Partner reconnaît expressément que l'exigibilité immédiate du paiement conditionne l'ouverture de ses accès, aucune prestation de service ne pouvant être initiée par la Société avant l'encaissement effectif et intégral des fonds. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

12.4. Indivisibilité du Forfait et Absence de Proratization Le montant de chaque cycle (Initial ou Renouvellement) constitue un forfait global et indivisible. En conséquence :

- **12.4.1.** Aucun remboursement ou réduction de prix ne sera accordé en cas de cessation d'activité, de fermeture de l'Établissement ou de renonciation aux Services en cours de cycle.
- **12.4.2.** La résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, n'exonère pas le Care Partner de l'obligation de payer

l'intégralité du forfait engagé.

12.5. Prestations Complémentaires et Services à la Carte Les tarifs de base couvrent exclusivement les audits réalisés à distance selon les protocoles standards. Toute demande de prestation, d'outil ou d'intervention non explicitement mentionnée dans le devis initial fera l'objet d'un **devis complémentaire** et d'un règlement préalable.

- **12.5.1. Étendue des services additionnels** : Sont notamment concernés les audits ou expertises sur site, les visites mystères, les missions de conseil, de formation (Academy) ou l'accès aux événements exclusifs de la Manufacture, ainsi que l'ensemble des frais logistiques (déplacement, hébergement) associés.
- **12.5.2. Frais d'instruction et de suivi spécifique** : Des frais supplémentaires seront appliqués en cas de nécessité de réexaminer ou de représenter un dossier devant l'Instance de Certification (OCH) suite à une décision de revu, une mise sous période de vigilance ou tout autre suivi technique additionnel requis par le processus de certification.
- **12.5.3. Condition de règlement** : Le paiement intégral de ces services complémentaires est une condition sine qua non à leur exécution ou à la prise en compte de la modification dans le dossier de certification.

12.6. Revision de la Grille Tarifaire La Société se réserve le droit de modifier ses tarifs et la composition de ses offres à tout moment. Pour les contrats en cours, la nouvelle tarification ne deviendra opposable qu'au moment du renouvellement annuel (ARA). Le Care Partner sera informé de la mise à jour des conditions tarifaires au moins deux (2) mois avant la fin de sa période de certification en cours. L'absence de dénonciation du contrat dans les délais prévus à l'Article 17 vaut acceptation de la nouvelle tarification et des services associés pour le cycle suivant.

ARTICLE 13. PAIEMENT COMPTANT ET ACTIVATION TECHNIQUE

13.1. Principe de l'Activation Post-Encaissement Conformément à la règle de l'exception d'inexécution, l'activation des accès à l'Infrastructure technologique (Espace Care Partner) et la délivrance des ressources d'ingénierie sont strictement conditionnées par l'encaissement effectif, intégral et irrévocable du montant figurant sur le Devis.

13.2. Delais d'Activation et Notification

- **13.2.1. Constatation des fonds** : La Société procède à la vérification de l'encaissement dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant la réception théorique des fonds.
- **13.2.2. Ouverture des accès** : L'activation technique de l'Espace Care Partner intervient de manière automatisée ou manuelle dans les quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la constatation de l'encaissement. Le Care Partner reçoit alors ses identifiants de connexion par voie électronique sécurisée.

13.3. Sanction du Défaut de Provision ou du Rejet de Paiement Dans l'hypothèse où un paiement serait rejeté, annulé ou frappé d'opposition postérieurement à l'activation initiale des accès :

- **13.3.1. Suspension Immédiate** : La Société se réserve le droit de suspendre l'accès à l'Infrastructure technologique sans préavis.
- **13.3.2. Gel de la Procédure d'Audit** : Tout processus de certification (AID ou ARA) en cours est instantanément interrompu. Les preuves déjà déposées sont placées sous séquestre numérique et ne peuvent être transmises à l'Instance de Certification (OCH) tant que la situation financière n'est pas régularisée.
- **13.3.3. Frais de Rejet** : Les frais bancaires ou administratifs supportés par la Société du fait de l'incident de paiement seront intégralement refacturés au Care Partner.

13.4. Déclenchement du Parcours de Certification Initiale Le Care Partner dispose d'un délai maximal de douze (12) mois à compter de la date d'activation effective des accès pour réaliser et finaliser l'intégralité de son parcours de certification initial. Le point de départ des services technologiques et le délai imparti pour le dépôt des preuves d'audit (AID) ne commencent à courir qu'à compter de cette activation. Le Care Partner ne peut se prévaloir d'un retard de paiement de son fait pour exiger une extension de ce délai ou un décalage des échéances d'audit.

13.5. Irrevocabilité de l'Execution du Service Le Care Partner reconnaît qu'une fois les accès activés et les ressources d'ingénierie

prises à disposition, la prestation de service est considérée comme ayant reçu un commencement d'exécution substantiel. En conséquence, et conformément à l'Article 11.3, aucune demande d'annulation ou de remboursement ne sera recevable, la valeur intellectuelle et technologique ayant été transmise à l'Établissement.

ARTICLE 14. DURÉE, RENOUVELLEMENT ET AUDIT ANNUEL (ARA)

14.1. Durée de Validité de la Certification La certification « The Wellness Label » (TWL) est accordée pour une période de douze (12) mois. Le maintien de cette certification au Registre Officiel est strictement subordonné au respect continu des standards d'excellence et à la réussite des audits périodiques.

14.2. Point de Depart de la Certification

- **14.2.1. Certification Initiale** : La validité du Label TWL commence à courir à compter de la date d'obtention de la certification, correspondant au jour du verdict favorable prononcé par l'Instance de Certification (OCH).
- **14.2.2. Renouvellement** : Pour les cycles suivants, la nouvelle période de validité de douze (12) mois commence à courir à compter du lendemain de la date de péremption de la certification précédente, garantissant ainsi la continuité sans rupture de l'inscription au Registre Officiel.

14.3. Anticipation et Notification de Renouvellement La Société assure un rôle de vigilance pour le compte du Care Partner. À cet effet, l'Établissement est formellement informé et alerté par la Société à partir du dixième (10ème) mois de jouissance de sa certification valide, afin d'anticiper le processus de renouvellement et d'éviter toute suspension automatique du Label.

14.4. Fenêtre Operationnelle de l'ARA Afin d'absorber d'éventuels besoins d'améliorations ou de mises en conformité détectés lors de l'analyse des preuves, il est vivement conseillé au Care Partner de réaliser son Audit de Renouvellement Annuel (ARA) entre le dixième (10ème) et le onzième (11ème) mois de sa période de certification. Ce calendrier permet de sécuriser le verdict de l'OCH avant la date d'échéance annuelle.

14.5. Conséquences du Dépassement d'Echéance Tout défaut de réalisation de l'ARA ou de paiement du forfait de renouvellement avant la date anniversaire de la certification entraîne de plein droit la suspension de la mention de l'Établissement au Registre Officiel et l'interdiction d'usage des signes distinctifs du Label, jusqu'à régularisation complète.

ARTICLE 15. REVISION, SUSPENSION ET RETRAIT DU LABEL

15.1. Droit de Revision et de Contrôle Inopine La Société et l'Instance de Certification (OCH) se réservent le droit de procéder, à tout moment, à une révision de la conformité d'un Établissement certifié. Cette révision peut être déclenchée :

- **15.1.1.** De manière aléatoire, dans le cadre de la surveillance de la Manufacture.
- **15.1.2.** Suite à un signalement documenté d'un tiers (consommateur, partenaire, autorité) faisant état d'un manquement aux standards de sécurité ou d'excellence TWL. Le Care Partner s'oblige à collaborer activement à toute demande de preuve complémentaire ou de vérification à distance via l'Infrastructure technologique.

15.2. Suspension Conservatoire La Société peut suspendre sans délai la visibilité du Care Partner au Registre Officiel et l'accès aux Services numériques dans les cas suivants :

- **15.2.1. Manquement Technique ou Financier** : Défaut de paiement d'une facture, incident de sécurité sur les identifiants ou rupture de la Chaîne de Garde des preuves.
- **15.2.2. Levee de doute** : Nécessité d'analyser des éléments de preuve suspects ou suite à une plainte grave en cours d'instruction. La suspension est une mesure conservatoire qui n'entraîne aucun remboursement et ne suspend pas l'obligation de paiement de l'annuité engagée.

15.3. Retrait de la Certification et Exclusion de la Manufacture Le retrait définitif du Label TWL relève de la compétence

exclusive de l'OCH. La Société tire les conséquences de cette décision souveraine ou prononce de plein droit l'exclusion de l'Établissement de la Manufacture et la résiliation des Services en cas de :

- **15.3.1. Fraude avérée** : Falsification de preuves, usage de Deepfakes, dissimulation de non-conformités critiques ou tromperie intentionnelle sur la nature des soins, dûment constatée par l'OCH ou la Société.
- **15.3.2. Rupture d'Excellence** : Décision de l'OCH de ne pas maintenir la certification suite à un échec répété aux procédures de mise en conformité ou dégradation manifeste des standards opérationnels.
- **15.3.3. Atteinte à l'Image** : Comportement de l'Établissement ou de ses dirigeants contraire à l'éthique de la Manufacture ou de nature à porter préjudice à la Marque.
- **15.3.4. Défaut de Règlement** : Persistance d'un impayé au-delà de trente (30) jours suivant une mise en demeure restée infructueuse, entraînant la fin des Services et, par voie de conséquence, l'impossibilité de maintenir l'inscription au Registre Officiel.

15.4. Conséquences Immédiates du Retrait ou de la Suspension Dès la notification de la suspension ou du retrait (cessation de la certification), le Care Partner s'engage irrévocablement à :

- **15.4.1. Cesser tout usage** des signes distinctifs, logos, plaques et labels TWL sur tous ses supports de communication.
- **15.4.2. Retirer tout affichage public** suggérant une appartenance en vigueur à la Manufacture.
- **15.4.3. Restituer le Pack de Certification** : Conformément à l'Article 14.4 du RGC, le Care Partner doit retourner à ses frais exclusifs, au siège social de la Société, l'intégralité des éléments physiques du pack (trophées, certificats originaux, plaques, etc.) sous un délai de **quarante-huit (48) heures**.

Le défaut d'exécution de ces obligations dans les délais impartis expose le Care Partner à une **penalite financière forfaitaire de cent (100) euros par jour de retard**, exigible de plein droit et sans mise en demeure préalable, jusqu'à restitution complète et constatée par la Société.

15.5. Absence de Remboursement et Responsabilité Le retrait ou la suspension de la certification, lorsqu'ils résultent d'un manquement ou d'une faute du Care Partner, ne donnent lieu à aucun remboursement des frais de certification déjà versés. Le Care Partner est seul responsable des conséquences commerciales et de réputation découlant de la perte de son Label, la Société ne pouvant être tenue pour responsable des préjudices directs ou indirects subis par l'Établissement du fait de sa propre défaillance.

15.6. Droit de Recours auprès du Garant Conformément aux dispositions détaillées dans le **Règlement de Certification & d'Usage**, en cas de désaccord motivé avec une décision souveraine de l'OCH (refus, suspension ou retrait du Label), le Care Partner dispose d'une faculté de recours gracieux auprès du Garant.

- **15.6.1. Formalisme et Délai du recours** : Sous peine d'irrecevabilité, le recours doit être impérativement introduit via le formulaire numérique dédié disponible sur le site officiel de The Wellness Label (TWL) ou, à titre subsidiaire en cas d'indisponibilité technique, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Garant (via le siège de la Société). Ce recours doit être formé dans un **délai de quinze (15) jours calendaires** suivant la notification de la décision contestée.
- **15.6.2. Arbitrage du Garant** : Le Garant examine le dossier sous l'angle du respect de la doctrine d'excellence et de l'équité de traitement, selon les modalités définies au Règlement de Certification. Il dispose d'un pouvoir d'arbitrage final lui permettant de confirmer la décision ou de demander un réexamen approfondi à l'OCH. La décision du Garant issue de ce recours est définitive et s'impose aux Parties.

TITRE IV : SÉCURITÉ DE LA MANUFACTURE ET SANCTIONS

(Applicables de manière transversale aux CGV)

ARTICLE 16. OBLIGATIONS ET DEVOIR D'EXCELLENCE DU CARE PARTNER

16.1. Obligation de Maintien Continu des Standards TWL L'adhésion à la Manufacture n'est pas un état statique mais une

discipline opérationnelle permanente. Le Care Partner s'engage irrévocablement à :

- **16.1.1. Conformité 365/365** : Maintenir ses infrastructures, ses protocoles de soins et son management en stricte conformité avec le référentiel « The Wellness Label » (TWL) pendant toute la durée du contrat. L'excellence doit être constatée quotidiennement et non exclusivement lors des périodes d'audit (AID/ARA).
- **16.1.2. Évolution du Référentiel** : Accepter et mettre en œuvre toute mise à jour du Document Unique de Certification (DUC) décidée par le Garant, afin de suivre l'évolution des standards de la Manufacture.

16.2. Devoir de Sincérité et Intégrité de la Preuve Le processus de certification reposant sur une Infrastructure de Confiance numérique, la sincérité des éléments transmis est une condition substantielle de validité du présent contrat.

- **16.2.1. Principe de Vérité** : Le Care Partner garantit l'exactitude absolue des données administratives, juridiques et techniques téléversées sur la Plateforme.
- **16.2.2. Engagement de Loyauté** : Tout dépôt de preuve (vidéo, document, photo) est effectué sous la responsabilité exclusive du Care Partner, qui atteste de sa parfaite correspondance avec la réalité opérationnelle de l'Établissement au moment du dépôt.

16.3. Obligations de Collaboration et de Réactivité d'Audit Le Care Partner s'oblige à une coopération active avec la Société et l'Instance de Certification (OCH) :

- **16.3.1. Réactivité aux Demandes** : Répondre à toute demande de précision, de complément documentaire ou de nouvelle preuve vidéo (VMA) sous un délai maximal de **sept (7) jours ouvrés**.
- **16.3.2. Mise à Jour en Temps Réel** : Actualiser immédiatement son profil Care Partner en cas de changement de direction technique, de travaux majeurs de rénovation ou de modification profonde de la carte des soins.
- **16.3.3. Exécution des Plans d'Actions Critiques (PAC)** : En cas de non-conformité détectée, le Care Partner s'oblige à mettre en œuvre les mesures correctives préconisées dans les délais impartis par l'OCH.

16.4. Garantie de Conformité Réglementaire, Administrative et Sanitaire Le Label TWL certifiant une excellence qui suppose le respect préalable et strict de la légalité, le Care Partner garantit :

- **16.4.1. Respect des Normes Publiques** : Être en conformité permanente avec les réglementations locales applicables (Droit du travail, Hygiène et Salubrité, Sécurité Incendie, ERP, Accessibilité).
- **16.4.2. Impact des Sanctions Administratives** : Toute condamnation définitive ou fermeture administrative de l'Établissement pour manquement grave aux normes sanitaires ou de sécurité entraîne de plein droit la suspension immédiate du Label.

16.5. Usage Loyal des Outils et Privilèges de la Manufacture Les ressources mises à disposition sont des actifs immatériels protégés de la Société :

- **16.5.1. Academy et Savoir-faire** : L'usage des outils pédagogiques et des playbooks est strictement limité à la formation du personnel interne de l'Établissement certifié. Toute diffusion externe ou usage à des fins concurrentielles est prohibé.
- **16.5.2. Centrale d'Achat** : Les conditions préférentielles obtenues auprès des partenaires de la Manufacture sont réservées à l'usage exclusif de l'Établissement. Toute revente ou détournement de ces avantages constitue un acte de déloyauté commerciale.

ARTICLE 17. PROTECTION DE L'IMAGE ET SIGNALEMENT D'INCIDENTS

17.1. Intégrité de la Marque et Devoir de Réserve Le Care Partner reconnaît que le Label TWL et la marque MyPartnerCare tirent leur valeur de la perception publique de l'excellence globale de la Manufacture. En conséquence :

- **17.1.1. Clause de Non-Dénigrement** : Le Care Partner s'interdit, pendant toute la durée du contrat et sans limite de durée

après sa fin (survie de la clause), tout propos ou acte de nature à discréditer, dénigrer ou nuire à la réputation de la Société, de ses dirigeants, du Garant, de l'OCH ou de l'écosystème TWL. Cette interdiction s'applique sur tout support, incluant sans s'y limiter la presse, les réseaux sociaux, les avis publics et les cercles professionnels.

- **17.1.2. Usage de l'Image de la Manufacture** : Toute communication publique utilisant les signes distinctifs de la Manufacture doit être strictement conforme à la Charte Graphique et au Règlement Général de Certification (RGC). Le Care Partner s'interdit d'associer les marques de la Société à des activités ou communications contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à l'éthique de l'excellence en bien-être.

17.2. Protocole de Notification des Incidents Majeurs Par dérogation à toute autre clause de notification, le Care Partner s'oblige à un devoir d'alerte immédiate envers la Société pour tout événement survenant dans son Établissement susceptible de générer un risque réputationnel ou sécuritaire pour la Manufacture.

- **17.2.1. Événements Déclencheurs** : Sont visés impérativement les cas de pathologies infectieuses (ex: légionellose), les accidents corporels graves survenus durant un soin, les fermetures administratives, les mises en demeure des autorités sanitaires, ou tout litige judiciaire faisant l'objet d'une médiatisation.
- **17.2.2. Délai de Rigueur** : La notification doit être adressée à la Société via le formulaire d'incident de l'Infrastructure technologique dans un délai maximum de **quarante-huit (48) heures** à compter de la survenance du fait ou de sa connaissance par l'Établissement.

17.3. Pouvoir d'Instruction et Mesures Conservatoires Dès réception du signalement, ou si la Société est informée d'un incident par un tiers (consommateur, presse, autorité), MyPartnerCare peut activer les leviers de protection suivants :

- **17.3.1. Suspension de Visibilité** : Retrait immédiat et conservatoire de l'Établissement du Registre Officiel pendant la phase d'instruction, sans que cela ne préjuge du verdict final.
- **17.3.2. Audit de Crise et Preuves Actualisées** : Exigence de production immédiate de preuves spécifiques (VMA ou documents de conformité) via l'interface SaaS pour valider le maintien de la sécurité opérationnelle.
- **17.3.3. Droit de Communication** : Le Care Partner autorise expressément la Société à communiquer auprès du Garant et de l'OCH les éléments relatifs à l'incident afin de préserver l'intégrité de la doctrine TWL.

17.4. Sanction du Défaut de Signalement et de la Retention d'Information Le non-respect du délai de notification de 48 heures ou la dissimulation volontaire d'un Incident Majeur est considéré comme une **rupture de confiance irrémédiable**. Ce manquement autorise la Société à :

1. Prononcer la résiliation immédiate du contrat pour faute grave (Art. 18).
2. Demander à l'OCH le retrait définitif et immédiat du Label.
3. Interdire toute nouvelle candidature de l'Établissement ou de ses dirigeants à la Manufacture pendant une période de **cinq (5) ans**.
4. Réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice d'image subi par l'Infrastructure de Confiance.

ARTICLE 18. RÉSILIATION POUR FAUTE ET FRAUDE À LA PREUVE

18.1. Faculté de Résiliation de Plein Droit Par dérogation aux dispositions de l'article 1224 du Code civil, la Société se réserve la faculté de résilier le présent contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité, en cas de manquement grave du Care Partner à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, législatives ou doctrinales. La résiliation prend effet immédiatement à la date d'envoi de la notification par la Société.

18.2. Catégorisation des Manquements Résolutoires Constituent notamment des causes de résiliation immédiate pour faute (liste non limitative) :

- **18.2.1. Manquements Administratifs et Financiers** :
 - Défaut de paiement de l'annuité de certification ou de tout service complémentaire, persistant huit (8) jours après une mise en demeure restée infructueuse.
 - Violation des clauses de confidentialité ou de propriété intellectuelle (notamment le pillage des méthodes de la

Manufacture).

- **18.2.2. Manquements à l'Ethique et à l'Excellence :**
 - Atteinte grave à l'image de la Manufacture, du Label ou de ses instances (Garant, OCH) par des agissements ou propos du Care Partner (Art. 17).
 - Condamnation judiciaire définitive impactant la probité de l'Établissement ou de ses dirigeants.
 - Échec réitéré à la mise en œuvre d'un Plan d'Action Critique (PAC) dans les délais impartis par l'OCH.

18.3. Regime Specifique de la Fraude a la Preuve La fraude à la preuve constitue une **rupture irremediable de la confiance** et une atteinte directe à la valeur du Label TWL.

- **18.3.1. Caracterisation de la Fraude :** Sont visés la falsification de justificatifs, la mise en scène trompeuse d'infrastructures, ou l'usage de technologies de manipulation numérique (Intelligence Artificielle, Deepfakes, montages vidéos) visant à simuler une conformité ou un geste technique inexistant.
- **18.3.2. Sanction Immediate :** La constatation d'une fraude par la Société ou l'OCH entraîne la radiation définitive de la Manufacture et l'engagement possible de poursuites pénales pour faux et usage de faux.

18.4. Effets de la Resiliation et Sortie de la Manufacture La résiliation pour faute emporte les conséquences immédiates suivantes :

- **18.4.1. Decheance du Label :** Retrait immédiat de l'Établissement du Registre Officiel et interdiction absolue d'usage des signes distinctifs TWL.
- **18.4.2. Restitution des Attributs Physiques :** Obligation de restituer le Pack de Certification (trophées, certificats, plaques) sous un délai de **quarante-huit (48) heures**.
- **18.4.3. Astreinte Conventiennelle :** À défaut de restitution dans le délai précité, une pénalité forfaitaire de **cent (100) euros par jour de retard** est due de plein droit à la Société.
- **18.4.4. Suspension des Accès :** Fermeture définitive de l'Espace Care Partner et déchéance de tous les privilèges (Academy, Centrale d'Achat).

18.5. Consequences Financieres et Absence de Proratation Conformément à l'Article 17.4 du RGC, l'intégralité des sommes versées au titre du cycle de certification en cours reste définitivement acquise à la Société à titre d'indemnité forfaitaire de rupture. Le Care Partner ne peut prétendre à aucun remboursement, même partiel.

18.6. Clause de Survie Perpétuelle et Délais de Prescription De convention expresse entre les Parties, la fin du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, n'éteint pas les obligations suivantes :

- **18.6.1. Propriete Intellectuelle et Non-Denigrement :** Les obligations relatives au respect de la Propriété Intellectuelle (Art. 2) et au Non-Dénigrement (Art. 17) survivent pour une **duree perpetuelle** ou, à défaut, pour toute la durée légale de protection des droits concernés.
- **18.6.2. Confidentialite et Secret des Affaires :** Les obligations de confidentialité survivent pour une durée de **dix (10) ans**, ou tant que les informations concernées conservent leur caractère secret au sens de la loi.
- **18.6.3. Responsabilites :** Les clauses relatives aux Responsabilités et Garanties survivront pendant toute la durée des délais de prescription légale applicables.

TITRE V : RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET PROTECTION DES ACTIFS

(Applicables de manière transversale aux CGU et CGV)

ARTICLE 19. RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

19.1. Nature de l'Obligation : Obligation de Moyens Renforcee La Société s'engage à déployer ses meilleurs efforts et les ressources techniques et pédagogiques les plus avancées pour accompagner le Care Partner vers l'excellence. De convention

expresse, toutes les obligations de la Société au titre du présent contrat constituent des **obligations de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

19.2. Limitation liée au Verdict de Certification (Indépendance de l'OCH) Le Care Partner reconnaît que l'obtention, le maintien ou le renouvellement du Label TWL dépendent exclusivement de sa propre conformité opérationnelle et du verdict souverain de l'Instance de Certification (OCH).

- **19.2.1. Absence de Garantie de Succès** : La Société ne garantit en aucun cas que l'utilisation de ses Services ou de son Infrastructure technologique débouchera sur un verdict favorable de l'OCH.
- **19.2.2. Exonération Totale** : La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de refus, de suspension ou de retrait de la certification, dès lors que cette décision est fondée sur une appréciation technique de l'OCH, même si le Care Partner a scrupuleusement suivi les recommandations méthodologiques de la Société.

19.3. Exclusion des Dommages Indirects et Imprévisibles La responsabilité de la Société est strictement limitée à la réparation des dommages directs, personnels et certains subis par le Care Partner. En conséquence, la Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices indirects ou par ricochet, tels que (liste non exhaustive) :

- Les pertes de chiffre d'affaires, de profits, de clientèle ou d'opportunités commerciales.
- L'atteinte à l'image de marque ou à la réputation de l'Établissement consécutive à une perte de certification.
- Le coût de l'acquisition de solutions de substitution.
- Toute perte de données ou préjudice moral.

19.4. Plafonnement de la Responsabilité Financière Dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société serait judiciairement engagée par le Care Partner, le montant total des indemnités et réparations mises à la charge de la Société, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant net hors taxes (HT) effectivement payé par le Care Partner à la Société au titre de l'annuité de certification en cours lors de la survenance du fait générateur. Ce plafond est une condition essentielle sans laquelle la Société n'aurait pas contracté.

19.5. Exonération liée à l'Infrastructure Digitale et aux Tiers La responsabilité de la Société est expressément exclue dans les cas suivants :

- **19.5.1. Defaults du Care Partner** : Inexactitude des preuves déposées, négligence dans la gestion des accès, ou non-respect des préconisations du PAC.
- **19.5.2. Défaillances de Tiers** : Dysfonctionnements des réseaux de télécommunication, pannes d'hébergement (Cloud), ou indisponibilités temporaires de l'Infrastructure liées à la force majeure (Art. 28).
- **19.5.3. Évolution des Normes** : Inadaptation des Services suite à une évolution législative ou réglementaire imprévisible survenant en cours de cycle.

19.6. Délai de Prescription Contractuelle Toute action ou réclamation du Care Partner à l'encontre de la Société devra être engagée, sous peine de forclusion, dans un délai de **douze (12) mois** suivant la connaissance du fait générateur du dommage.

ARTICLE 20. EXCLUSION DE GARANTIE COMMERCIALE ET DE PERFORMANCE

20.1. Nature du Label : Indicateur de Qualité et non de Profit Le Care Partner reconnaît expressément que le Label « The Wellness Label » (TWL) est une distinction technique attestant de la conformité d'un Établissement à un référentiel d'excellence opérationnelle et de sécurité (le DUC).

- **20.1.1. Absence de Promesse de Revenus** : L'obtention de la certification ou l'adhésion à la Manufacture ne constitue en aucun cas une garantie, implicite ou explicite, d'augmentation du chiffre d'affaires, de la rentabilité, du taux d'occupation ou de la valeur vénale de l'Établissement.
- **20.1.2. Risques d'Exploitation** : Le Care Partner demeure seul responsable de sa stratégie commerciale, de sa politique tarifaire, de son marketing et, plus généralement, de la gestion de ses risques d'exploitation.

20.2. Autonomie de Gestion et Non-Immixture La Société intervient en qualité de prestataire de services d'ingénierie et de confiance.

- **20.2.1. Liberté de Direction** : MyPartnerCare ne s'immisce d'aucune manière dans la direction opérationnelle, financière ou humaine de l'Établissement. Le Care Partner conserve son entière autonomie de gestion.
- **20.2.2. Choix Partenaires** : Bien que la Manufacture facilite l'accès à une Centrale d'Achat et à des partenaires agréés, le Care Partner reste libre et seul responsable du choix de ses fournisseurs et des conséquences contractuelles qui en découlent.

20.3. Aleas liés à la Perception du Public et au Marche La Société ne peut être tenue pour responsable de l'accueil du Label TWL par le public, les consommateurs ou les médias.

- **20.3.1. Evolution des Tendances** : L'inadaptation perçue du Label face à une évolution imprévisible des attentes des consommateurs ou des modes du marché du bien-être ne saurait ouvrir droit à une quelconque action en responsabilité contre la Société.
- **20.3.2. Visibilité au Registre Officiel** : L'inscription au Registre Officiel constitue une mesure de transparence et de visibilité. La Société ne garantit aucun volume de clics, de prises de contact (leads) ou de conversions client découlant de cette mention.

20.4. Limites liées aux Avantages de la Manufacture Les privilèges consentis aux Care Partners sont fournis « en l'état ».

- **20.4.1. Economies Potentielles** : Les estimations d'économies liées à la Centrale d'Achat sont purement indicatives. La Société ne garantit pas que les tarifs négociés seront systématiquement les plus bas du marché au moment de l'achat par le Care Partner.
- **20.4.2. Adeguation des Outils** : Le Care Partner est seul juge de l'adéguation des outils et services à ses besoins spécifiques.

20.5. Exclusion de la "Perte de Chance" De convention expresse, le Care Partner renonce irrévocablement à solliciter la responsabilité de la Société au titre d'une quelconque « perte de chance » commerciale ou d'un manque à gagner, que ce soit en cas de refus d'attribution du Label par l'OCH ou en cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit.

ARTICLE 21. ASSURANCES

21.1. Obligation de Couverture de l'Établissement Le Care Partner s'oblige à souscrire et à maintenir en vigueur, pendant toute la durée du présent contrat, une police d'assurance de **Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)** auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable.

- **21.1.1. Etendue de la Couverture** : Cette assurance doit couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'Établissement peut encourir du fait de son exploitation, de ses infrastructures, de ses préposés et de l'ensemble des soins et protocoles pratiqués, incluant spécifiquement ceux faisant l'objet de la certification « The Wellness Label » (TWL).
- **21.1.2. Montants de Garantie** : Les montants de garantie doivent être en adéguation avec les risques encourus et les standards de la profession. Le Care Partner demeure seul responsable de l'adéguation de ses garanties avec la réalité de son activité.

21.2. Garantie et Justificatif de Certification Par la signature des présentes, le Care Partner garantit être titulaire d'une couverture d'assurance conforme aux exigences de l'Article 21.1. La fourniture de l'attestation correspondante est une condition substantielle du maintien de la certification.

- **21.2.1. Versement au Dossier de Preuves** : L'attestation d'assurance RCP, précisant les activités couvertes, doit être impérativement versée sur l'Infrastructure technologique lors de la phase de recueil des preuves, tant pour l'audit de certification Initial (AID) que pour chaque Audit de Renouvellement Annuel (ARA).
- **21.2.2. Actualisation et Contrôle** : L'attestation doit être à jour de ses cotisations au moment de chaque audit. La Société se réserve le droit de geler les accès aux Services ou de suspendre le Label au Registre Officiel en l'absence de justificatif de

couverture valide lors de ces échéances de contrôle.

21.3. Information sur les Modifications de Couverture Le Care Partner s'engage à informer la Société de toute modification, suspension ou résiliation de sa police d'assurance dans un délai de **soixante-douze (72) heures** suivant la connaissance de cet événement. Le défaut d'assurance ou la réduction des garanties en dessous des seuils critiques requis par le référentiel TWL entraîne la suspension immédiate et de plein droit du Label au Registre Officiel.

21.4. Clause de Non-Responsabilité de la Société La Société, en sa qualité d'Infrastructure de Confiance, n'exerce qu'un contrôle formel sur la présence de l'attestation d'assurance.

- **21.4.1. Absence de Validation du Risque** : Le fait pour la Société de ne pas contester une attestation d'assurance ne vaut en aucun cas validation de l'adéquation des garanties souscrites par le Care Partner.
- **21.4.2. Défaut de Garantie** : En cas de sinistre, la Société ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de garantie, d'une franchise excessive ou d'une exclusion opposée par l'assureur du Care Partner.

21.5. Absence d'Assurance de la Société pour le compte du Care Partner Il est expressément rappelé que la Société ne souscrit aucune assurance pour le compte ou au bénéfice des Établissements. L'adhésion à la Manufacture n'inclut aucune couverture d'assurance de groupe ou de protection juridique au profit du Care Partner.

ARTICLE 22. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE AVANCÉE (DROIT D'USAGE ET SIGNALÉTIQUE)

22.1. Nature et Etendue de la Licence d'Usage La Société concède au Care Partner, sous réserve de l'obtention et du maintien d'une certification valide, un droit d'usage limité sur les signes distinctifs de la marque de garantie « **The Wellness Label** » (TWL).

- **22.1.1. Licence Précaire et Intuitu Personae** : Ce droit est consenti à titre précaire, **intuitu personae**, non exclusif, non transférable et strictement limité à la durée de validité de la certification. Le caractère *intuitu personae* implique que le droit d'usage est strictement lié à l'entité juridique auditée et ne peut être cédé, sous-licencié ou transféré, y compris en cas de cession de contrôle ou de fonds de commerce, sans l'accord exprès de la Société.
- **22.1.2. Absence de Cession** : L'adhésion à la Manufacture n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle. Le Garant demeure le seul titulaire des marques, logos, slogans et référentiels liés au Label.

22.2. Modalités d'Usage Digital et Communicationnelle Le Care Partner est autorisé à afficher son statut de membre certifié sur ses supports numériques selon les règles suivantes :

- **22.2.1. Sites Web et Réseaux Sociaux** : L'usage du logo TWL doit impérativement être accompagné de la mention du millésime de l'année en cours et d'un lien hypertexte pointant vers la fiche de l'Établissement sur le Registre Officiel.
- **22.2.2. Limitation au Site Certifié** : Si le Care Partner exploite plusieurs sites, l'usage du Label est strictement limité à l'unité physique ayant fait l'objet de l'audit. Toute extension visuelle du Label à des établissements non certifiés appartenant au même groupe est constitutive d'un acte de contrefaçon et d'une fraude à la certification.

22.3. Signalétique Physique et Pack de Certification Le Pack de Certification (plaque murale, trophée, certificats papier) constitue la matérialisation de l'excellence de l'Établissement.

- **22.3.1. Propriété Matérielle vs Droit d'Usage** : Bien que remis physiquement au Care Partner, les éléments du Pack demeurent la propriété de la Société. Ils sont mis à disposition sous forme de prêt à usage lié au contrat.
- **22.3.2. Emplacement de Prestige** : Le Care Partner s'engage à apposer la signalétique TWL dans un endroit visible du public (accueil, entrée), de manière à valoriser le standard de la Manufacture.

22.4. Protection de l'Intégrité Visuelle et Graphique Le prestige du Label repose sur son uniformité. Le Care Partner s'interdit formellement de :

- **22.4.1. Modification** : Modifier les proportions, les couleurs, la typographie ou les éléments graphiques des logos fournis.
- **22.4.2. Co-branding Non Autorisé** : Associer les logos de la Manufacture à des marques tierces (partenaires locaux,

produits cosmétiques) sans l'accord écrit préalable de la Société et du Garant, de manière à éviter tout risque de confusion sur l'origine du Label et de préserver l'indépendance de la marque de garantie.

- **22.4.3. Création de Signes Dérivés** : Créer des logos ou des dénominations s'inspirant ou imitant la charte graphique TWL.

22.5. Usage sur Supports de Vente et Produits L'usage du Label TWL est une certification de service (excellence opérationnelle) et non une certification de produit. En conséquence :

- **22.5.1. Interdiction sur les Produits** : Le Care Partner s'interdit d'apposer le logo TWL sur des produits de revente, des packagings ou des consommables, sauf accord spécifique du Garant.
- **22.5.2. Supports de Vente** : Le Label peut figurer sur les menus de soins (brochures) et les bons cadeaux, sous réserve de respecter la validité temporelle de la certification.

22.6. Sanction de l'Usage Abusif et Contrefaçon Tout usage des marques appartenant à la Société ou au Garant en dehors des conditions prévues au présent contrat ou après sa fin constitue un acte de contrefaçon.

- **22.6.1. Retrait Immédiat** : En cas de suspension ou de retrait du Label, le Care Partner doit retirer toute mention digitale sous **vingt-quatre (24) heures** et restituer la signalétique physique sous **quarante-huit (48) heures** (Art. 18.4).
- **22.6.2. Pénalité Forfaitaire** : Tout constat d'usage abusif ou frauduleux du Label déclenche de plein droit une pénalité forfaitaire de **cinq mille (5.000) euros** par manquement constaté, sans préjudice des dommages et intérêts complémentaires.

ARTICLE 23. CONFIDENTIALITE ET SECRET DES AFFAIRES (PROTECTION DES PROCESSUS MANUFACTURE)

23.1. Definition des Informations Confidentielles Est considérée comme « Information Confidentielle » toute information, donnée ou document, quelle qu'en soit la forme (écrite, orale, numérique, visuelle), transmis par la Société au Care Partner ou dont ce dernier aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Sont notamment visés, **sans que cette liste ne soit limitative**, au titre du **Secret des Affaires** (Art. L. 151-1 du Code de commerce) :

- **23.1.1. L'Ingénierie d'Excellence** : Les méthodes de scoring, les algorithmes de vérification, le contenu détaillé du Document Unique de Certification (DUC) et les grilles d'audit.
- **23.1.2. Le Savoir-faire Academy** : Les playbooks, vidéos de formation, protocoles de soins exclusifs et supports pédagogiques de la Manufacture.
- **23.1.3. Le Diagnostic Qualité & Sécurité** : L'intégralité du rapport d'expertise, les avis d'éligibilité, les préconisations stratégiques et les analyses comparatives délivrés par la Société lors de la phase précontractuelle ou en cours de contrat.
- **23.1.4. Les Données Stratégiques** : Les conditions tarifaires négociées auprès de la Centrale d'Achat, les listes de partenaires agréés et les données relatives à l'écosystème MyPartnerCare.
- **23.1.5. Evolutivité de la Protection** : Tout nouvel outil, service, logiciel ou méthodologie développé ultérieurement par la Société et mis à disposition du Care Partner sera automatiquement considéré comme une Information Confidentielle au sens des présentes.

23.2. Obligations de Non-Divulgarion et de Non-Usage Le Care Partner s'oblige, pendant toute la durée du contrat et pour la durée définie à l'Article 18.6, à :

- **23.2.1. Garder le Secret** : Maintenir la confidentialité la plus stricte sur les Informations Confidentielles et ne pas les divulguer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de la Société.
- **23.2.2. Usage Restreint** : N'utiliser les Informations Confidentielles que pour les besoins stricts de son propre parcours de certification et pour l'amélioration interne de son Établissement audité.
- **23.2.3. Interdiction de Concurrence** : S'interdire d'utiliser le savoir-faire de la Manufacture pour créer, promouvoir ou exploiter un label, un référentiel ou un service concurrent, directement ou indirectement.

23.3. Responsabilité du Fait des Préposés et Tiers Le Care Partner garantit le respect de la présente clause par l'ensemble de ses préposés (salariés, stagiaires, collaborateurs) et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles.

- **23.3.1. Sensibilisation Obligatoire** : Le Care Partner doit s'assurer que toute personne accédant aux outils (notamment l'Espace Care Partner) est informée de la nature confidentielle des données.

- **23.3.2. Engagement de son Personnel** : Tout manquement d'un collaborateur du Care Partner à cette obligation de secret est considéré comme un manquement du Care Partner lui-même, engageant sa responsabilité contractuelle directe.

23.4. Exceptions à la Confidentialité L'obligation de secret ne s'applique pas aux informations :

- Tombées dans le domaine public sans manquement du Care Partner.
- Déjà connues du Care Partner avant la signature du contrat, sous réserve d'en apporter la preuve.
- Dont la divulgation est ordonnée par une autorité judiciaire ou administrative compétente, sous réserve d'en informer immédiatement la Société afin de lui permettre d'en limiter l'étendue.

23.5. Mesures de Protection et Restitution À la fin du contrat, le Care Partner doit immédiatement cesser d'utiliser les Informations Confidentielles.

- **23.5.1. Destruction et Suppression** : Le Care Partner s'engage à supprimer tout accès local aux documents de la Manufacture (Playbooks téléchargés, grilles d'audit exportées) et à désinstaller toute ressource pédagogique.
- **23.5.2. Attestation de Conformité** : La Société se réserve le droit d'exiger une attestation sur l'honneur certifiant la destruction ou la restitution de l'ensemble des Informations Confidentielles détenues par l'Établissement.

23.6. Sanction de la Violation du Secret Toute violation du secret des affaires ou détournement des processus de la Manufacture constitue une faute lourde.

- **23.6.1. Résiliation** : Entraîne la résiliation immédiate du contrat (Art. 18) et le retrait définitif du Label.
- **23.6.2. Indemnisation** : Le Care Partner devra indemniser la Société pour tout préjudice subi, incluant le coût de l'ingénierie pillée. De convention expresse, une pénalité forfaitaire minimale de **dix mille (10.000) euros** par manquement constaté pourra être réclamée, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires basés sur la valeur du savoir-faire concerné.

ARTICLE 24. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL ET D'EXPERTS

24.1. Engagement de Non-Sollicitation Le Care Partner reconnaît que le savoir-faire de la Société repose en grande partie sur l'expertise, la formation spécifique et la maîtrise des processus de la Manufacture par ses collaborateurs, préposés et experts mandatés.

En conséquence, le Care Partner s'engage formellement à ne pas solliciter, embaucher ou faire travailler, directement ou indirectement (notamment par l'intermédiaire d'une société tierce ou d'une filiale), tout membre du personnel de la Société, tout expert-auditeur agréé par MyPartnerCare, ou tout collaborateur ayant participé à l'exécution des Services, à l'élaboration du Diagnostic ou aux phases d'audit au profit de l'Établissement.

24.2. Champ d'Application et Durée Cette obligation de non-sollicitation s'applique pendant toute la durée du présent contrat et se poursuit pendant une durée de **douze (12) mois** à compter de la fin des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause (expiration, résiliation ou retrait du Label).

24.3. Extension aux Experts Indépendants L'interdiction s'étend expressément aux experts et auditeurs indépendants mandatés par la Société pour la réalisation des missions d'audit (AID/ARA) ou de conseil. Le Care Partner s'interdit de contracter directement avec ces intervenants pour des prestations similaires ou concurrentes à celles fournies par MyPartnerCare durant la période visée au 24.2.

24.4. Clause Pénale et Indemnisation Forfaitaire Tout manquement à la présente obligation de non-sollicitation constitue une faute grave.

- **24.4.1. Pénalité Forfaitaire** : En cas de violation avérée, le Care Partner sera tenu de verser immédiatement à la Société, à titre de clause pénale (Art. 1231-5 du Code civil), une indemnité forfaitaire égale à **douze (12) mois de la rémunération brute globale** (incluant primes et avantages) de la personne sollicitée ou embauchée, telle que perçue au moment de son départ de la Société ou de la fin de sa mission.

- **24.4.2. Dommages et Intérêts** : Le versement de cette pénalité ne fait pas obstacle au droit pour la Société de réclamer une indemnisation complémentaire si elle justifie d'un préjudice supérieur, notamment lié au coût de formation de remplacement ou à la perte de secret des affaires.

24.5. Exception de Consentement Ecrit L'obligation prévue au présent article ne pourra être levée qu'avec l'accord écrit, exprès et préalable de la Société, lequel pourra être assorti d'une compensation financière négociée entre les Parties.

TITRE VI : CLOSES JURIDIQUES FINALES

(Applicables de manière transversale aux CGU et CGV)

ARTICLE 25. TRAITEMENT DES DONNÉES PAR DES SOUS-TRAITANTS TIERS (CLOUD, MAINTENANCE)

25.1. Autorisation de Sous-traitance Ulterieure Le Care Partner reconnaît et accepte expressément que la Société utilise des prestataires tiers (« Sous-traitants ultérieurs ») pour assurer le fonctionnement, l'hébergement et la maintenance de l'Infrastructure technologique. Cette autorisation est une condition nécessaire à la fourniture des Services.

25.2. Identification des Sous-traitants Critiques La Société s'appuie notamment sur les infrastructures suivantes pour garantir l'excellence de ses Services :

- **25.2.1. Editeur de Solution de Pilotage** : La solution logicielle Odoo (Odoo S.A.) pour la gestion de l'interface Care Partner et des bases de données. Le Care Partner reconnaît que l'hébergement de cette solution, incluant le stockage des preuves d'audit, est géré par l'éditeur Odoo S.A. via ses propres centres de données et sous-traitants.
- **25.2.2. Hébergement Cloud et Stockage des Preuves** : Le stockage des médias et des preuves d'audit peut également être assuré ou basculé sur des infrastructures Cloud de premier rang telles que Google Cloud ou l'infrastructure Européenne proposée par Odoo S.A. Dans tous les cas, MyPartnerCare s'engage à n'utiliser que des formules professionnelles garantissant un niveau de sécurité, de redondance et de protection des données conforme aux législations en vigueur (notamment le RGPD).
- **25.2.3. Maintenance Technique** : Des prestataires spécialisés en infogérance et cybersécurité pour la surveillance de l'Infrastructure de Confiance.

25.3. Obligations de Sécurité et de Confidentialité des Tiers La Société s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées (notamment certifications ISO 27001 ou SOC2). La Société s'assure que ces tiers sont soumis à des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles prévues à l'Article 23.

25.4. Limitation de Responsabilité liée aux Infrastructures Tierces L'Infrastructure de Confiance étant dépendante de réseaux et de serveurs tiers, la responsabilité de la Société est strictement limitée :

- **25.4.1. Indisponibilité Majeure** : La Société ne saurait être tenue pour responsable d'une interruption de service, d'une perte de données ou d'une dégradation des performances résultant d'une panne globale affectant les infrastructures de ses sous-traitants (ex: panne générale d'Odoo ou d'un centre de données).
- **25.4.2. Cyberattaques Systemiques** : En cas d'attaque informatique ciblant spécifiquement les infrastructures globales des sous-traitants, la Société déploiera ses meilleurs efforts pour accompagner la récupération des données mais ne pourra être tenue à une obligation de résultat quant à l'intégrité absolue des éléments archivés.

25.5. Localisation des Données et Transferts La Société privilégie l'hébergement des données sur le territoire de l'Union Européenne.

- **25.5.1. Conformité RGPD** : En cas de transfert de données hors Union Européenne par un sous-traitant ultérieur, la Société garantit que ce transfert s'effectue dans un cadre juridique sécurisé (Décision d'adéquation ou Clauses Contractuelles Types de la

Commission Européenne).

- **25.5.2. Information** : La liste actualisée des sous-traitants ultérieurs et de leur localisation est tenue à la disposition du Care Partner sur simple demande.

25.6. Droit de Substitution et d'Évolution La Société se réserve la liberté de modifier ses prestataires tiers (Cloud, Maintenance, SaaS) à tout moment pour garantir le maintien du niveau d'excellence requis par la Manufacture. Le Care Partner sera informé de tout changement substantiel de sous-traitant critique via une notification sur la Plateforme. L'absence d'opposition motivée du Care Partner sous un délai de huit (8) jours vaut acceptation du nouveau sous-traitant.

ARTICLE 26. DROIT D'AUDIT ET ACCÈS AUX LOCAUX (VÉRIFICATION PHYSIQUE)

26.1. Principe de Verification in situ Bien que le processus de certification repose prioritairement sur une ingénierie d'audit à distance via l'Infrastructure technologique, le Care Partner reconnaît et accepte que la crédibilité du Label TWL nécessite la possibilité d'une vérification physique des standards d'excellence au sein de l'Établissement.

26.2. Modalités des Audits Physiques Les interventions sur site peuvent revêtir deux formes distinctes :

- **26.2.1. Audits Programmés** : Dans le cadre d'un cycle de certification spécifique ou d'une demande de montée en gamme, la Société ou l'OCH peuvent convenir d'une visite avec un préavis minimal de sept (7) jours calendaires.
- **26.2.2. Contrôles Inopines et « Visites Mystères »** : Afin de garantir la permanence de l'excellence (Art. 16.1), la Société, le Garant ou l'OCH se réservent le droit de mandater un expert pour une visite inopinée ou une mission de « client mystère », sans préavis, visant à vérifier la conformité réelle des protocoles de soins et de l'accueil.

26.3. Etendue du Droit d'Accès Le Care Partner s'engage à accorder aux experts mandatés par MyPartnerCare ou l'OCH un accès libre et complet aux zones suivantes :

- **26.3.1. Espaces de Soins et Infrastructures** : Cabines, zones humides, plateaux techniques, zones de stockage des consommables et locaux techniques liés à l'hygiène et la sécurité.
- **26.3.2. Documentation Operationnelle** : Consultation sur place des registres sanitaires, des fiches de maintenance des équipements et des attestations de formation du personnel présent.
- **26.3.3. Entretien avec le Personnel** : Possibilité d'échanger avec les préposés sur la maîtrise des protocoles TWL.

26.4. Devoir de Cooperation et Respect de la Clientèle

- **26.4.1. Collaboration Active** : Le Care Partner s'oblige à faciliter la mission des auditeurs. Tout acte visant à entraver l'audit, à dissimuler une zone de l'Établissement ou à influencer les réponses du personnel est considéré comme un manquement grave.
- **26.4.2. Préservation de l'Expérience Client** : Les audits sont réalisés de manière à minimiser les perturbations pour la clientèle de l'Établissement. Les auditeurs s'engagent à respecter les règles de discrétion et de courtoisie propres à la Manufacture.

26.5. Prise en Charge Financière des Audits

- **26.5.1. Audits de Routine** : Les frais liés aux audits programmés sont inclus dans le forfait de certification, sauf mention contraire au Devis.
- **26.5.2. Audits de Levée de Doute** : Si un audit sur site est déclenché suite à un signalement d'incident (Art. 17) ou une suspicion de fraude (Art. 18), et que ce dernier confirme une non-conformité majeure, l'intégralité des frais de mission sera facturée au Care Partner. Ces frais incluent les honoraires de l'expert selon la Grille Tarifaire en vigueur au jour de la mission, ainsi qu'une indemnité forfaitaire couvrant les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement.

26.6. Sanction du Refus d'Accès Le refus injustifié d'accès aux locaux ou l'entrave caractérisée à une mission d'audit entraîne les conséquences immédiates suivantes :

1. **Suspension de plein droit** du Label TWL au Registre Officiel (Art. 15.2).
2. **Presomption de non-conformité majeure** sur l'ensemble des points du DUC.
3. **Résiliation possible du contrat** pour faute si l'accès n'est pas rétabli sous quarante-huit (48) heures après une mise en demeure électronique.

ARTICLE 27. IMPREVISION ET REEQUILIBRAGE DU CONTRAT

27.1. Adhésion au Regime de l'Imprévision Conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution de ses obligations excessivement onéreuse pour une Partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

27.2. Caractérisation du Changement de Circonstances Sont notamment considérés comme des changements de circonstances ouvrant droit à renégociation (liste non exhaustive) :

- **27.2.1. Evolutions Legislatives et Normatives** : Toute modification substantielle du cadre légal ou réglementaire imposant à la Société une refonte majeure de l'Infrastructure technologique ou des protocoles d'audit TWL, générant des coûts de structure non anticipés.
- **27.2.2. Mutations Technologiques Disruptives** : L'émergence de nouvelles technologies ou de standards de sécurité informatique imposant des investissements massifs pour maintenir le statut d'Infrastructure de Confiance de la Société.
- **27.2.3. Bouleversements Economiques** : Une inflation exceptionnelle ou une hausse radicale des coûts des prestataires tiers critiques (Cloud, SaaS Odoo) impactant l'équilibre économique des Services.

27.3. Procédure de Renégociation

- **27.3.1. Notification** : La Partie invoquant l'imprévision doit notifier sa demande de renégociation à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant les circonstances invoquées et l'impact financier démontré.
- **27.3.2. Maintien des Obligations** : De convention expresse, la Partie qui demande la renégociation **s'oblige à continuer d'exécuter ses obligations** (notamment le paiement des annuités pour le Care Partner et la fourniture des accès pour la Société) pendant toute la durée de la négociation.

27.4. Issue de la Renégociation

- **27.4.1. Accord entre les Parties** : En cas d'accord sur un nouvel équilibre contractuel (révision tarifaire ou modification du périmètre des Services), un avenant sera régularisé sous un délai de trente (30) jours.
- **27.4.2. Echec des Négociations** : Si les Parties ne parviennent pas à un accord dans un délai de soixante (60) jours suivant la notification initiale, elles peuvent convenir de la résolution du contrat à une date et à des conditions qu'elles déterminent, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à l'adaptation du contrat.
- **27.4.3. Résolution Unilatérale** : À défaut d'accord dans le délai précité, la Partie pour qui l'exécution est devenue excessivement onéreuse peut demander au juge de réviser le contrat ou d'y mettre fin, à la date et aux conditions qu'il fixe.

27.5. Acceptation des Risques Operationnels Classiques Le Care Partner déclare accepter les risques inhérents à son exploitation commerciale et aux fluctuations normales du marché du bien-être. En conséquence, une baisse d'activité, une perte de clientèle ou une mauvaise gestion interne de l'Établissement ne pourront en aucun cas être invoquées comme un cas d'imprévision pour solliciter une baisse du prix des Services ou une révision des standards du DUC.

ARTICLE 28. FORCE MAJEURE ET CAS FORTUITS

28.1. Définition et Critères Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations contractuelles si cette défaillance résulte d'un cas de force majeure, au sens de l'Article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français. L'événement doit être imprévisible, irrésistible et extérieur à la Partie

qui l'invoque.

28.2. Evénements Assimilés De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou des cas fortuits, même s'ils ne remplissent pas tous les critères légaux, les événements suivants impactant l'Infrastructure de Confiance ou l'Établissement :

- **28.2.1. Defaillances Technologiques Majeures** : Les pannes générales d'électricité, de réseaux de télécommunications, d'accès à Internet ou les indisponibilités critiques affectant les serveurs de la Société ou de ses sous-traitants ultérieurs (notamment Odoo S.A. et Google Cloud).
- **28.2.2. Cyberattaques Systemiques** : Les intrusions malveillantes, dénis de service (DDoS) ou blocages informatiques par rançongiciels (« Ransomwares ») dépassant les capacités de protection standards de l'industrie.
- **28.2.3. Crises Sociales et Politiques** : La guerre, les actes de terrorisme, les émeutes, les grèves totales ou partielles (y compris celles affectant les transports ou les services postaux), les incendies, explosions ou sabotages.
- **28.2.4. Crises Sanitaires et Naturelles** : Les catastrophes naturelles (inondations, séismes), les épidémies ou pandémies entraînant des mesures administratives de confinement ou de restriction drastique d'activité ou de circulation.

28.3. Procédure de Notification La Partie constatant l'événement doit en informer l'autre Partie, par tout moyen écrit (email avec accusé de réception ou via l'Espace Care Partner), dans un délai maximum de **quarante-huit (48) heures** suivant sa survenance. Elle devra préciser la nature de l'événement, son impact estimé sur l'exécution du contrat et, si possible, sa durée prévisible.

28.4. Suspension des Obligations et Maintien du Flux Financier

- **28.4.1. Suspension de l'Exécution** : L'exécution des obligations impactées est suspendue pendant toute la durée de la force majeure. Aucune pénalité de retard ou dommage et intérêt ne pourra être réclamé.
- **28.4.2. Permanence des Creances** : De convention expresse, la force majeure ne suspend pas l'obligation de paiement des annuités ou factures déjà exigibles ou correspondant à des services déjà réalisés au moment de la survenance de l'événement.

28.5. Resiliation pour Force Majeure Prolongee Si le cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée de **trente (30) jours** consécutifs, chaque Partie aura la faculté de résilier le contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité de part ni d'autre.

- **28.5.1. Sort des Sommes Versées** : Dans cette hypothèse, la Société procèdera au remboursement au prorata temporis des services de pur accompagnement non encore exécutés.
- **28.5.2. Sanctuarisation des Frais d'Ingénierie** : Par exception au 28.5.1, les frais d'ouverture de dossier, les coûts d'ingénierie d'audit déjà engagés et les frais liés aux audits déjà réalisés (AID/ARA) restent définitivement acquis à la Société et ne donneront lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 29. INDEPENDANCE DES CLAUSES ET DIVISIBILITE

29.1. Principe de Divisibilité Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales était déclarée nulle, invalide ou inopposable, en tout ou partie, par une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou en application d'une loi ou d'un règlement, cette nullité n'affectera pas la validité et l'opposabilité des autres stipulations du contrat.

29.2. Maintien de l'Équilibre du Bloc Contractuel Les Parties conviennent que les clauses du présent contrat, ainsi que celles du Règlement Général de Certification (RGC) et du Document Unique de Certification (DUC), forment un ensemble indivisible dans leur esprit et leur finalité (le « Bloc Contractuel »), mais divisible dans leur exécution juridique.

- **29.2.1. Remplacement de la Clause Nulle** : Dans l'hypothèse visée au 29.1, la Société et le Care Partner s'engagent à négocier de bonne foi pour remplacer la stipulation annulée par une nouvelle clause valide.
- **29.2.2. Equivalence Economique** : Cette nouvelle stipulation devra, dans la mesure du possible, se rapprocher de l'intention initiale des Parties et présenter un effet économique et juridique équivalent à la clause écartée, afin de ne pas altérer la viabilité du modèle de la Manufacture.

29.3. Survie des Clauses Essentielles Sauf si la clause annulée est jugée par les Parties comme une condition substantielle et déterminante sans laquelle elles n'aurait pas contracté, le contrat se poursuivra entre les Parties comme si ladite clause n'avait jamais figuré dans le texte initial.

29.4. Intégrité de la Convention Le présent contrat, composé des présentes Conditions Générales, du RGC, du DUC et du Devis, exprime l'intégralité de l'accord des Parties. Aucune mention, document ou échange de correspondance antérieur ne pourra être invoqué pour créer des obligations additionnelles ou modifier les termes du bloc contractuel indivisible défini à l'Article 4.

ARTICLE 30. TOLÉRANCE ET NON-RENONCIATION

30.1. Absence de Renonciation Tacite Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales, ou de ne pas exiger l'exécution d'une obligation par le Care Partner, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

30.2. Formalisme de la Renonciation De convention expresse, toute renonciation par la Société à l'une de ses prérogatives contractuelles ne pourra être opposable que si elle a fait l'objet d'un écrit exprès, spécifique et préalable, émanant d'un représentant dûment habilité de MPC Group. Aucune renonciation ne peut être déduite du silence, de l'inaction ou d'une pratique commerciale, même prolongée.

30.3. Caractère Précaire des Tolérances Toute tolérance accordée par la Société au Care Partner quant à l'application rigoureuse du contrat (délais de paiement, formats de preuves, délais de mise en conformité) :

- **30.3.1. Absence de Droit Acquis** : Ne constitue jamais un droit acquis pour le Care Partner.
- **30.3.2. Revocabilité** : Est révocable à tout moment par la Société, qui pourra exiger le retour immédiat à une exécution stricte des termes contractuels.
- **30.3.3. Non-Modification** : Ne saurait être considérée comme une modification tacite du contrat ou comme créatrice d'un usage entre les Parties.

30.4. Indépendance des Manquements Le fait de renoncer à sanctionner un manquement spécifique n'interdit pas à la Société de sanctionner tout autre manquement identique ou différent survenu par la suite, ni de mettre fin à la tolérance précédemment accordée pour le manquement initial.

ARTICLE 31. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

31.1. Loi Applicable De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Générales (CGU/CGV) et l'ensemble du Bloc Contractuel (RGC, DUC, Devis) sont régis exclusivement par le **Droit Français**, tant pour les règles de forme que pour les règles de fond.

31.2. Tentative de Résolution Amiable En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent contrat, les Parties s'obligent à tenter de résoudre leur litige à l'amiable avant toute saisine d'une juridiction.

- **31.2.1. Notification de Litige** : La Partie diligente devra notifier ses griefs à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **31.2.2. Phase de Négociation** : Les Parties disposeront d'un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de la réception de ladite notification pour trouver un accord. Durant cette période, aucune action judiciaire au fond ne pourra être engagée.
- **31.2.3. Autonomie des Sanctions Contractuelles** : Par exception, les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la mise en œuvre immédiate par la Société des sanctions contractuelles, mesures de suspension (Art. 13 et 15), résiliation de plein droit (Art. 18) ou mesures conservatoires et d'urgence prévues au présent contrat. Le délai de résolution amiable s'applique exclusivement à la saisine des juridictions pour le règlement définitif du litige ou l'obtention de dommages et intérêts.

31.3. Attribution de Compétence (Tribunal de Commerce de Paris) À défaut d'accord amiable à l'issue du délai de trente (30) jours

précité, tout litige né de l'application du présent contrat sera de la compétence exclusive du **TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS (FRANCE)**.

- **31.3.1. Portée de la Clause** : Cette attribution de juridiction est générale et s'applique sans réserve, y compris en cas de procédure d'urgence (référé), de requête, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.
- **31.3.2. Renonciation** : Le Care Partner renonce expressément à toute autre juridiction qui pourrait être compétente, notamment celle de son siège social ou du lieu d'exécution de sa propre prestation.

31.4. Langue du Contrat et Primaute Le présent contrat est rédigé en langue française.

- **31.4.1. Traductions** : Dans l'hypothèse où une traduction dans une autre langue serait fournie au Care Partner (notamment pour des établissements situés hors de France), cette traduction est communiquée à titre purement informatif.
- **31.4.2. Version de Référence** : En cas de contradiction, de difficulté d'interprétation ou de litige sur le sens d'un terme, seule la **version française** des Conditions Générales fera foi entre les Parties.

31.5. Preuve Electronique Les Parties reconnaissent que les données enregistrées sur l'Infrastructure technologique de la Société (horodatage des preuves, logs de connexion, acceptation du Devis par clic) constituent la preuve des communications et des engagements contractuels, conformément aux dispositions de l'article 1366 du Code civil.