

# **Conditions Générales de Services BtoC**

Version 19.11.2025

## **PREAMBULE**

La société VIVERSUM, Société à responsabilité limitée au capital de 7500 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 531 997 815, dont le siège social est situé 153 Boulevard Haussmann 75008 Paris, édite et exploite la plateforme internet accessible à l'adresse suivante : [www.Viversum.fr](http://www.Viversum.fr) (ci-après « la Plateforme »), et commercialise les Prestations proposées par les Conseillers.

Les présentes CGS BtoC sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil de la Plateforme.

## **IMPORTANT**

**Toute Commande d'une Prestation réalisée sur la Plateforme implique obligatoirement l'acceptation sans réserve de l'User des présentes Conditions Générales de Services (CGS).**

### **1. DEFINITIONS :**

- **Compte user:** compte créé à la suite de l'inscription d'un User à la plateforme Viversum dont le profil a été installé à partir de son inscription sur la plateforme Viversum. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants.
- **Conditions Générales d'Utilisation ou CGU :** désigne les conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil de la Plateforme afin d'encadrer l'utilisation de celle-ci par tout Utilisateur.
- **Conditions Générales de Services ou CGS:** désigne les présentes conditions générales de services encadrant la Commande d'une Prestation, et applicable à l'User consommateur.
- **Identifiants :** désigne l'adresse mail et le mot de passe choisis par l'User
- **Conseiller :** personne physique ou morale proposant la fourniture de prestations de services sur la plateforme Viversum et selon les conditions définies par ses soins ayant accepté les conditions générales d'utilisation Conseillers
- **Parties :** désigne ensemble la société VIVERSUM et l'User
- **Plateforme :** plateforme technique de mise en relation des Users et des Conseillers administrée par la société Viversum et accessible à l'adresse <https://www.viversum.fr/>. La Plateforme regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposées aux Utilisateurs.
- **Prestation:** prestation de services effectuée par le Conseiller à destination du User.
- **Recharges Viversum :** forfait d'unité de 10€ ; 10€+5€ offerts ; 30€ ; 30€+15€ offerts ; 50€ ; 50€+25€ offerts ; 100€ pouvant être utilisées pour le paiement d'une consultation téléphonique tarifée à la minute avec un Conseiller.
- **Service :** service proposé par la société VIVERSUM permettant la mise en relation entre l'User et le Conseiller.
- **Service clients:** service dédié aux Users qui peut être contacté par e-mail à l'adresse électronique suivante : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr) ou par courrier postal adressé à la société VIVERSUM : Viversum -

153 Boulevard Haussmann 75008 Paris

- **User:** personne physique qui achète à VIVERSUM via la Plateforme, la Prestation d'un Conseiller. L'User garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que l'User agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.
- **Utilisateur :**désigne toute personne qui accède et navigue sur la Plateforme, qu'il soit User, Conseiller ou simple internaute.
- **Territoire :**désigne la France métropolitaine, la Corse et les DOM-TOM.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales régissent la vente des Prestations par VIVERSUM via la Plateforme.

L'User est clairement informé et reconnaît que la Plateforme s'adresse aux consommateurs et aux professionnels mais que les présentes Conditions Générales régissent uniquement la vente de Prestations par VIVERSUM à des consommateurs.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

L'User s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter avant de procéder au paiement d'une Commande de Prestations passée sur la Plateforme. Il est invité à les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGS sont référencées en bas de chaque page de la Plateforme au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

L'User est informé qu'il devra lire et accepter les présentes CGS à chaque nouvelle Commande d'une Prestation, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de Prestations.

Les présentes Conditions Générales de services régissent les ventes de produits ou de services effectuées sur la plateforme VIVERSUM, ce qui constitue le contrat entre l'User et VIVERSUM.

Les conditions générales sont pleinement opposables à l'User qui doit les avoir acceptées avant de passer commande et avant de procéder au paiement d'une commande de prestations passée sur la plateforme.

Il lui est recommandé d'imprimer ces conditions générales de services et d'en conserver une copie.

L'User est informé que la signature et/ou la validation des écrans d'enregistrement en ligne entraînent l'acceptation par l'User de l'ensemble des conditions décrites ci-après.

L'User est informé qu'à chaque nouvelle commande s'appliquera l'acceptation par lui des présentes conditions générales de services sachant que VIVERSUM se réserve la possibilité de modifier les présentes à

tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site internet, les Conditions Générales de Services applicables étant celles en vigueur à la date du paiement de la commande, ce pourquoi l'User doit en avoir pris connaissance.

VIVERSUM s'assure que l'acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher et un clic de validation.

L'opposabilité des Conditions Générales de Services à l'User signifie qu'il a accepté avant d'acquérir un produit ou un service sans restriction ni réserve et qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

L'User déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenté par un tuteur ou un parent, l'ensemble des offres de produits et services n'étant destinées qu'à des majeurs de plus de 18 ans.

## 4. COMMANDE D'UNE PRESTATION

### Article 4.1. Inscription et connexion au Compte User

Pour commander une Prestation, l'User devra disposer d'un Compte User et s'y connecter avec ses Identifiants.

Ainsi, au préalable, tout User devra s'inscrire gratuitement sur la Plateforme, conformément aux dispositions de l'article 5 des Conditions Générales d'Utilisation accessibles à ici : <https://www.viversum.fr/conditions-d-utilisation.html>

L'User renseignera tous les champs obligatoires du formulaire et s'engagera à communiquer à VIVERSUM des informations exactes, complètes et à jour afin de lui permettre de valider la création de son compte personnel.

### Article 4.2. Description du Service

Viversum.fr est un portail mettant à disposition des Users des Prestations réalisées par des Conseillers.

Ces prestations sont les suivantes :

- Consultations téléphoniques tarifées à la minute.

La société VIVERSUM propose aux Users de choisir les Prestations auprès des Conseillers référencés sur la Plateforme.

Toutefois, tout User est expressément informé par les présentes que pour toute Commande d'une Prestation sur la Plateforme, la société VIVERSUM achètera ladite Prestation auprès du Conseiller afin de la revendre à l'User.

Le User, profite, lors de son inscription de 10€ de bienvenue, au tarif spécial de 1,90€/min, ce qui correspond à 5 minutes de consultation téléphonique avec le Conseiller de son choix.

De plus, ce tarif spécial s'applique également pour le premier paiement du User.

#### **Article 4.3. Caractéristiques des Prestations**

L'User a la possibilité de commander les Prestations suivantes sur la Plateforme :

- **Voyance – Astrologie**

L'User peut réserver une consultation téléphonique de voyance auprès d'un Conseiller via la Plateforme, ou chatter avec le Conseiller de son choix.

En cliquant sur l'onglet « *Astro* », l'User a la possibilité de consulter l'ensemble des Prestations de voyance proposées par les Conseillers ou de choisir parmi les catégories suivantes : Astro ; Tarologie ; Thème astral ; Médiumnité.

En cliquant sur le Conseiller de son choix, l'User pourra prendre connaissance du tarif de l'appel, de la description du Conseiller, du nombre d'appels reçus et de sa note moyenne. Les avis clients sont également indiqués sur cette page.

#### **Article 4.4. Enregistrement des conversations téléphoniques**

L'User est expressément informé que les conversations téléphoniques avec les Conseillers ou les membres de la plateforme y travaillant pourront être enregistrées par VIVERSUM. L'User devra donner son consentement pour que la conversation soit enregistrée et aura la possibilité de s'y opposer avant le début de la Prestation.

En tant que responsable de traitement, VIVERSUM respecte les obligations prévues par la loi Informatique & Libertés et par le RGPD lorsque ces conversations contiennent des données à caractère personnel.

Pour exercer ses droits, l'User peut se reporter aux dispositions de l'article 16.1. des présentes CGS.

#### **Article 4.5. Prix**

Pour toutes les Prestations, l'User trouvera sur la Plateforme des prix affichés en euros toutes taxes comprises.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Prestations à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur de la Prestation vendue.

Les prix des Conseillers référencés sur la Plateforme sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur la Plateforme peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur la Plateforme à la date à laquelle la Commande est passée par l'User.

#### **Article 4.6. Disponibilité des Prestations**

VIVERSUM s'engage via son Conseiller à fournir la Prestation sélectionnée à la date choisie par l'User.

L'indisponibilité d'une Prestation est en principe indiquée sur la fiche de présentation de la Prestation concernée. Les Users peuvent également être informés de la disponibilité de la Prestation par VIVERSUM.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la Commande, VIVERSUM s'engage à informer l'User sans délai si la Prestation est indisponible.

Dans l'hypothèse où une Prestation est indisponible, VIVERSUM peut, et si les parties en conviennent, proposer une Prestation alternative de qualité et de prix équivalents, qui doit être acceptée par l'User.

Si l'User décide d'annuler sa Commande de Prestations indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les Prestations indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

#### **5. AVIS EN LIGNE**

Tout User a la possibilité de laisser un avis sur les Prestations via la Plateforme pour toute consultation de plus de 3 minutes sauf pour les consultations offertes par les Conseillers (10min cadeau) et ce dans la limite de 21 jours à compter de la date de la consultation

Dans le cadre de la collecte d'avis en ligne réalisée auprès de consommateurs sur la Plateforme, VIVERSUM s'engage expressément par les présentes à délivrer aux Users une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne. A ce titre, VIVERSUM s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

A ce titre, il est précisé que VIVERSUM n'exerce aucun contrôle a priori sur ces avis sauf dans le cas où le commentaire ferait l'objet d'une menace, d'une insulte ou porterait atteinte à la vie privée de tout autre User et/ou tiers et/ou Conseiller ou encore qu'il divulguerait des informations diffamatoires, injurieuses ou calomnieuses, faisant l'apologie de crimes contre l'humanité ainsi qu'à la haine raciale, à la violence, à caractère raciste, xénophobe, homophobe ou pornographique et de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine.

En tout état de cause, le contenu des avis laissés engage la pleine responsabilité de leur auteur.

Les avis publiés font apparaître la date de publication de ces derniers ou la date de la dernière modification.

Les avis sont classés du plus récent ou plus ancien, la date de publication faisant foi.

Ils ne font l'objet d'aucune contrepartie de quelque nature que ce soit pour VIVERSUM ou pour tout tiers.

En cas de contrôle exercé sur les avis, VIVERSUM s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique,

aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Le délai maximal de publication d'un avis est de *21 jours*.

Ainsi, tout Utilisateur souhaitant écrire à VIVERSUM au sujet d'un avis en particulier sera invité à lui écrire à cette adresse : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr) .

*A posteriori*, et en cas de signalement pertinent, VIVERSUM ne s'engage à supprimer ou effacer un avis que dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

Si le Conseiller considère un avis comme diffamatoire, il doit en alerter le service client de VIVERSUM par mail en mentionnant la description des faits litigieux, leur localisation et les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré (menace, chantage, diffamation et autres), sans que cette liste ne soit exhaustive.

## 6. DROIT DE RETRACTATION

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « *politique de rétractation* », politique disponible en **Annexe 1** des présentes.

## 7. PAIEMENT

### Article 7.1. Moyens de paiement

L'User a la possibilité de payer ses Prestations en ligne sur la Plateforme suivant les moyens de paiement suivants :

- par Carte Bancaire : l'User doit être titulaire d'une carte de paiement émise par un établissement bancaire et utilisable chez les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau CB, Carte bancaire ;
- par Paypal, dont les Conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante :  
<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/useragreement-full>: l'User doit disposer d'un compte Paypal suffisamment approvisionné afin de payer la Prestation commandée ;
- Par PaySafeCard: l'User qui commande une Prestation réalisée via une consultation téléphonique pourra payer par Pay Safe Card, dont les Conditions générales sont accessibles à l'adresse suivante :  
[https://www.paysafecard.com/fileadmin/content/website\\_statisch/footer/agb/paysafecard/TC\\_FR\\_paysafecard.pdf](https://www.paysafecard.com/fileadmin/content/website_statisch/footer/agb/paysafecard/TC_FR_paysafecard.pdf)
- Par Cashlib: l'User qui commande une Prestation réalisée via une consultation téléphonique pourra payer par carte Cashlib.

Les Users ne détenant pas de carte bancaire devront se rendre dans l'un des 32000 points de vente consultables sur le site PSC en France, ou se procurer une carte Cashlib.

Dans le cadre d'une Prestation réalisée via une consultation téléphonique, l'User a la possibilité de recharger son Compte User par le biais de recharges acquises par Carte Bancaire, Paypal ou PaySafeCard. Ces recharges pourront uniquement être d'un montant de 10€ ; 10€+5€ offerts ; 30€ ; 30€+15€ offerts ; 50€ ; 50€+25€ offerts ; 100€

et donner lieu à un nombre de minutes de consultation téléphonique avec le(s) Conseiller(s).

Dans le cas d'une prestation sous la forme d'une consultation téléphonique l'User pourra également effectuer un paiement sur la base des minutes consommées et selon le tarif à la minute proposé sur la fiche de présentation de la Prestation (Pay-per-use).

Dans ce cas, l'User accepte que la somme de 99€ TTC soit provisionnée au début de l'appel et le coût total de la prestation est plafonné à 120 € TTC.

Seul le montant consommé sera effectivement prélevé à la fin de l'appel si bien que l'User est remboursé dans un délai de 48 à 72h pour les minutes non consommées.

Lorsque la Prestation est facturée sur la base des minutes consommées, le coût total de la Prestation ne pourra excéder 120€ TTC, ce qui signifie que la conversation téléphonique entre l'User et le Master sera purement et simplement interrompue. Il sera ensuite proposé à l'User de recharger.

Par ailleurs, VIVERSUM applique un coût additionnel de 0,10 euros / minute pour les appels de l'User redirigés vers les mobiles ainsi des frais de mise en relation de 1,75€/ appel, que ce soit sur fixe ou portable.

L'User garantit à VIVERSUM qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

VIVERSUM prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur la Plateforme.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur la Plateforme sont transmises à la banque de la Plateforme et ne sont pas traitées sur la Plateforme.

Tous les crédits/bonus offerts par le site sont valables pendant 30 jours à compter de la dernière consultation ou, en l'absence de consultation, à partir de la date d'inscription.

## **Article 7.2. Date de paiement**

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte de l'User sera débité dès la Commande de Prestations passée sur la Plateforme.

## **Article 7.3. Refus de paiement**

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, l'User devra contacter le Service Réclamations de VIVERSUM afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable et accepté par VIVERSUM.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par l'User s'avèrerait impossible, la Commande serait annulée et la vente automatiquement

résiliée.

## **8. PREUVE ET ARCHIVAGE**

Tout contrat conclu avec l'User correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par VIVERSUM pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

VIVERSUM accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande de l'User.

En cas de litige, VIVERSUM aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## **9. RESPONSABILITE**

La responsabilité de VIVERSUM ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables à l'User, notamment lors de la Commande d'une Prestation.

VIVERSUM ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français à l'article 11 ci-après.

Il est par ailleurs précisé que VIVERSUM ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés à la Plateforme. En conséquence, elle exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

VIVERSUM ne répond que des dommages directs et prévisibles subis par l'User et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la Loi et dans la limite d'un montant de 100€ par User et par dommage, sachant qu'au titre des consultations de voyance, VIVERSUM n'encourt aucune responsabilité, si bien qu'elle ne répond d'aucun dommage qui serait prétendument subi par l'User.

La limitation de responsabilité définie précédemment est applicable en cas de dol ou de faute lourde de l'User pour les prestations de voyance.

Il est spécifié qu'en matière de voyance et d'astrologie, la responsabilité de VIVERSUM ne peut être engagée sur la quantité, la qualité ou le contenu de la prestation fournie par le Conseiller, sachant que l'attention du User est attirée sur le fait que :

- la pratique de la divination avec ou sans support est un art et ne s'apparente en aucune façon à une science exacte,
- la pratique de la divination et de la voyance est un moyen de divertissement et de loisirs, VIVERSUM ne pouvant prétendre que les prédictions sont totalement fiables tout comme la réalisation de celles-ci qui n'est nullement garantie,
- tous les voyants ne sont tenus qu'à une obligation de moyen au regard de leur savoir-faire, ne pouvant être tenus à une obligation de résultat

- l'art de la voyance a pour seule finalité d'éclairer le User sur le potentiel événementiel de sa vie afin de lui donner un éclairage, VIVERSUM ne pouvant absolument pas répondre du contenu et de la qualité de la prestation du Conseiller totalement subjective, sachant qu'à tout moment l>User peut interrompre la conversation.

VIVERSUM n'est pas responsable des pertes non causées par une faute de sa part y compris des pertes commerciales, pertes de profit, bénéfice, contrat, économie espérée, perte de chance, données, clientèle ou dépenses superflues ou toute perte indirecte ou consécutive qui n'était pas prévisible.

## **9 BIS. DISPONIBILITE DU SERVICE**

VIVERSUM fait de son mieux pour assurer la disponibilité des services ainsi que les transmissions.

Du fait de la nature d'internet, cela ne peut pas être garanti systématiquement si bien que le service peut être occasionnellement suspendu ou limité afin de permettre des réparations de maintenance ou ajouter une nouvelle fonctionnalité ou nouveau service.

## **10. FORCE MAJEURE**

La responsabilité de VIVERSUM ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. A ce titre, la responsabilité de VIVERSUM ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et d'interruption, de suspension, de réduction ou des dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de VIVERSUM intervenant postérieurement à la conclusion des Conditions Générales et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, l>User ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de VIVERSUM.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, VIVERSUM s'efforcera d'informer l>User dès que possible.

## **11. ASSISTANCE**

Pour répondre aux questions techniques de l>User et l'aider à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation de logiciels utilisés par la société VIVERSUM, cette dernière propose un service d'assistance pour résoudre les problèmes que l>User serait susceptible de rencontrer, l>User pouvant signaler un problème

d'accès en contactant le service client à :

- Hotline User : 01.81.80.95.60 - 7J/7 24h/24 pour les Users.
- Adresse postale : Viversum.fr - 153 Boulevard Haussmann 75008 Paris
- Adresse e-mail : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr)

Sachant qu'en cas de panne, la société VIVERSUM n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

En cas d'interruption non planifiée de la fourniture du Service pendant laquelle l'User ne peut pas accéder ou utiliser le Service du fait d'un problème confirmé et ne résultant pas d'un cas de force majeure, le recours de l'User sera le remboursement d'une partie de ses frais au prorata du temps d'interruption.

L'indemnité sera versée par Viversum dans un délai de 30 jours à compter de l'interruption.

## 12. RECLAMATIONS

En cas de réclamation de quelque nature qu'elle soit, l'User devra adresser sa demande en priorité par courrier postal à l'adresse suivante : Viversum.fr – Viversum 53 Boulevard Haussmann 75008 Paris

En outre, toute correspondance écrite pourra être dupliquée par une lettre recommandée à la même adresse, le réclamant devant préciser ses nom, prénoms et adresse ainsi que son adresse électronique.

En outre, toute réclamation pourra également faire l'objet d'une notification par mail au service clients à l'adresse ci-après mentionnée : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr)

Toute réclamation de l'User devra mentionner ses noms, prénoms et coordonnées, ainsi que l'objet de sa demande.

Les réclamations seront traitées par la société VIVERSUM dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé, du courrier simple ou du mail reçu.

## 13. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

### Article 13.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle de VIVERSUM

L'User reconnaît les droits de propriété intellectuelle de VIVERSUM sur la Plateforme, ses composantes et les contenus y afférent et renonce à contester ces droits sous quelle que forme que ce soit.

La société Viversum est investie des droits sur tous les logiciels mis à disposition de l'User.

A l'exception des contenus publiés par les Conseillers, la société Viversum est propriétaire de toutes les marques et logos utilisés sur son Site, aucune utilisation de ses marques et logos ne pouvant être faite par un Tiers.

Tous les textes, images, icônes, dessins, graphiques, photographies, programmes et autres composant ses sites, dont le site [www.Viversum.fr](http://www.Viversum.fr) est la propriété de la société Viversum et sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle de la Plateforme, et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de VIVERSUM est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants, et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle.

Toute utilisation commerciale ou non commerciale des images, textes, icônes, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres composant les sites de la société Viversum est, sans son consentement écrit et préalable, strictement interdite.

La société VIVERSUM se réservera d'assigner devant les juridictions compétentes, les personnes physiques, morales, Tiers, Users ayant :

- porté atteinte à ses logiciels ainsi qu'à tous les composants des sites (images, textes, icônes, dessins, graphismes, logos, photographies, programmes et autres afin d'être dédommagée de ses préjudices,
- apporté ou fait apporter toute modification au logiciel, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs de celui-ci,
- dupliqué, reproduit, copié, extrait, modifié le logiciel ou intégré dans une œuvre dérivée,
- désassemblé, démonté, endommagé, modifié, effectué de l'ingénierie inverse, décompilé, déchiffré le logiciel, sa documentation ou son code source,
- créé des améliorations de ce logiciel ou utilisé toute autre méthode ayant pour objet ou effet d'accéder au code source ou au protocole des logiciels utilisés par la société Viversum,
- incorporé, intégré, réutilisé ou inclus tout ou partie du logiciel dans un autre logiciel, programme, produit ou service,
- distribué, redistribué, cédé, prêté, loué, transformé, donné en garantie, sous-licencié les logiciels »

L'User ne saurait en aucun cas prétendre accéder aux sources des logiciels. L'acceptation des présentes CGS vaut reconnaissance par les Users des droits de propriété intellectuelle de VIVERSUM et engagement de les respecter.

Toute autre exploitation de la Plateforme et de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de VIVERSUM.

## **14. CESSION DES DROITS D'AUTEUR**

### **Article 14.1. Dispositions générales**

Les présentes dispositions s'appliqueront uniquement à toutes Prestations protégées par des droits de propriété intellectuelle.

VIVERSUM est titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur l’Œuvre telle qu’identifiée en Annexe 2 des présentes.

Les présentes dispositions ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles VIVERSUM s’engage à céder à l’User, de manière exclusive et définitive les droits patrimoniaux portant sur l’œuvre.

## **Article 14.2. Étendue de la cession**

VIVERSUM cède à l’User les droits patrimoniaux attachées à l’œuvre, à titre exclusif et personnel, pendant 5 ans sur le territoire français.

Il est convenu entre les Parties, que les droits cédés pourront être exploités par l’User cessionnaire en France, sans limitation de genre et de nombre, isolément ou en association avec d’autres œuvres, sous toutes formes, en tout format et sur tout support, pour tous médias, par tous procédés actuels et futurs, et ce dans le respect du droit moral de l’auteur de l’Œuvre.

Par droits de reproduction, représentation et modification, ils sont définis ci-après :

L’User aura :

- le droit de reproduire, dupliquer, imprimer, enregistrer tout ou partie de l’Œuvre sur tout support actuel ou futur, notamment supports papiers, pellicules, films, bandes magnétiques, supports informatiques ou numériques. Ce droit inclut la faculté pour l’User cessionnaire de reproduire des extraits de l’Œuvre, sur les mêmes supports. Il inclut également le droit de reproduire tout ou partie de l’Œuvre au sein d’une œuvre multimédia, sur internet, en ligne ou hors ligne ; ce droit comprenant les reproductions nécessaires à toute opération de stockage, transmission ou téléchargement.
- le droit de représenter, publier, diffuser, éditer et rééditer tout ou partie de l’Œuvre, par tout procédé actuel ou futur de communication notamment par voie hertzienne, par satellite, par télédiffusion, par Internet, ou par tout moyen de télécommunication ou de transmission, en ligne ou non, à destination du public ou non. Ce droit comprend la diffusion par réseau numérique, télématique, informatique ou autre, selon tout protocole de communication, et notamment Internet.
- le droit de modifier, adapter en tout ou partie et sous toute forme, notamment écrite, orale, télématique, numérique, l’Œuvre et le droit de reproduire et/ou représenter ces œuvres dérivées sur tout support actuel ou futur, pour toute finalité isolément ou au sein d’une autre œuvre. Ce droit inclut la faculté de réaliser, dans le respect du droit moral de l’auteur, des extractions de parties de l’Œuvre et de les publier sur tout support analogique ou numérique, en association ou non avec d’autres contributions.

L’ensemble des droits de reproduction, de représentation et d’adaptation ci-dessus est cédé pour toute destination, notamment commerciale, promotionnelle ou publicitaire, dont la vente, la location, le prêt, la

communication au public, sur abonnement ou à la demande, à titre gratuit ou onéreux, auprès de tout public, directement ou indirectement, selon tous canaux de distribution

La présente cession confère ainsi à l'User cessionnaire le droit d'accomplir tous les actes juridiques afférents à l'Œuvre ci-avant définis et plus généralement d'effectuer toutes formalités nécessaires ou utiles à l'exploitation, la mise en valeur, la conservation, la protection et la sauvegarde des droits de propriété intellectuelle ci-dessus définis dont l'User cessionnaire est devenu le titulaire exclusif.

### **Article 14.3. Garantie**

VIVERSUM déclare et garantit que l'Œuvre ne porte atteinte à aucun droit de propriété intellectuelle d'un tiers et notamment d'un ou plusieurs créateurs ayant pu, le cas échéant, participer à quelque titre que ce soit à la création et / ou à la réalisation de l'Œuvre.

En cas d'action ou de réclamation exercée à l'encontre de l'User cessionnaire par un tiers :

- L'User cessionnaire aura le contrôle exclusif de la défense et/ou de toute action permettant de mettre fin au différend, y compris par voie transactionnelle. Dans ce cadre, VIVERSUM reconnaît expressément la faculté pour l'User cessionnaire d'obtenir la modification de tout ou partie de l'Œuvre par l'auteur, et ce dans le respect de son droit moral. En tout état de cause, VIVERSUM fournira à l'User cessionnaire toute l'assistance et tous documents nécessaires à la résolution du différend et l'User cessionnaire informera régulièrement VIVERSUM de l'évolution des discussions.
- VIVERSUM s'engage à prendre en charge une somme forfaitaire de 1000€ au titre des indemnités, dommages et intérêts, intérêts de retard, frais d'avocats et de justice que le tiers lésé réclamerait à l'User et/ou que l'User serait condamné à verser par une juridiction, ainsi qu'en cas de médiation entre l'User et le tiers.

## **15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **Article 15.1. Concernant les traitements réalisés par VIVERSUM**

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, VIVERSUM est susceptible de collecter des données à caractère personnel des Utilisateurs via la Plateforme, y compris par le biais de cookies. Les Utilisateurs peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Ces données sont nécessaires à la gestion de la Plateforme, à la fourniture des Services et à l'exécution de la Prestation par le Conseiller.

Les données sont conservées confidentiellement par VIVERSUM pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi.

Si l'User a expressément choisi cette option lors de son enregistrement, la société VIVERSUM est susceptible de lui adresser des courriels et des sms concernant le suivi de son compte.

Si l'User a expressément choisi cette option, les données collectées seront utilisées par VIVERSUM pour lui envoyer des courriels et/ou des sms de prospection commerciale, des lettres d'actualité, des messages promotionnels.

À tout moment, l'User pourra s'opposer à la réception de tous messages promotionnels en s'adressant par courriel au Service Clients à l'adresse mail suivante : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr) ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue.

A compter de cette opposition, la société Viversum est dans l'obligation de supprimer tout envoi à l'User dans un délai de 48 heures.

A des fins commerciales, VIVERSUM peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées des Users, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur la Plateforme.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (*Règlement général sur la protection des données dit RGPD*), VIVERSUM assure la mise en œuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que l'Utilisateur dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux dispositions des articles 15, 16 et 17 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

L'Utilisateur a également la possibilité de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem.

L'Utilisateur peut demander la limitation du traitement le concernant et dispose également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, l'Utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr) ou un courrier à Viversum.fr - 153 Boulevard Haussmann 75008 Paris.

Il est précisé que l'Utilisateur doit pouvoir justifier de son identité par tout moyen.

L'Utilisateur est invité à consulter la Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante <https://www.viversum.fr/utilisation-des-cookies.html> qui lui donnera l'ensemble des informations relatives à la protection des données à caractère personnel, et aux traitements effectués via la Plateforme.

## **Article 15.2. Concernant les traitements réalisés par les Conseillers**

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Conseiller peut être amené à traiter des données à caractère personnel des Users au nom et pour le compte de VIVERSUM.

A ce titre, il est rappelé que le Conseiller aura la qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

En tout état de cause, le Conseiller garantit qu'il présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions du RGPD.

## **16. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES**

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGS ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Users à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régie conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

## **17. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur la Plateforme, tant que la Plateforme est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par VIVERSUM à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la Commande de la Prestation.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux Prestations déjà commandées.

## **18. CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION**

L'User s'engage à considérer comme confidentiels le contrat et tous documents et information échangés en cours de l'exécution des CGS ainsi que les techniques, méthodes propres à chacune des parties et autres procédés ou services objets des CGS.

Chaque Partie s'interdit en conséquence de divulguer ou communiquer ses informations à un tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie.

## **19. COMPUTATION DES DELAIS**

Pour tout délai mentionné aux présentes Conditions Générales de Services, lorsque le délai est exprimé en jours, celui de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui le fait courir ne compte pas.

Le délai qui expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prorogé jusqu'au premier jour suivant, et ce, conformément aux articles 642 et 641 du Code de Procédure Civile.

Lorsque le délai est exprimé en mois, il expire le jour du dernier mois ou de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte de l'évènement, de la décision, de la notification ou de la livraison qui fait courir le délai.

A défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois, ce qui signifie que si le dernier jour du mois n'existe pas, c'est le dernier jour du mois d'expiration du délai qui est considéré.

## **20. COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE**

Le Droit français régit les relations entre l'User et VIVERSUM.

Toutefois, préalablement à toute saisine des juridictions, l'User est invité à contacter le service réclamation de VIVERSUM à l'adresse suivante : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr).

Si aucun accord n'est trouvé ou si l'User justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de VIVERSUM par une réclamation écrite, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

L'User et VIVERSUM se rapprocheront dans un premier temps pour nommer un médiateur choisi par les deux parties.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'User ou VIVERSUM peut à tout moment se retirer du processus.

Dans l'hypothèse où la médiation échouerait ou ne serait pas envisagée, le litige ayant pu donner lieu à une médiation sera confié aux juridictions compétentes.

## **ANNEXE 1 – POLITIQUE DE RETRACTATION**

## **Principe de rétractation**

En dehors des exceptions listées ci-dessous, l'User dispose par principe du droit de se rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours.

### **Délai de rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat entre VIVERSUM et l'User.

### **Notification du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, l'User doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) à : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr) ou à Viversum.fr – Viversum 153 Boulevard Haussmann 75008 Paris

Il peut également utiliser le formulaire ci-dessous :

### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

À l'attention de : Viversum.fr – Viversum 153 Boulevard Haussmann 75008 Paris

Numéro de téléphone : 01.81.80.95.60

Numéro de télécopieur : 01.55.31.28.23

Adresse de courrier électronique : [contact@Viversum.fr](mailto:contact@Viversum.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture de la Prestation ci-dessous :

Référence de la Prestation :

N° de la facture :

Nom de l'User et le cas échéant du bénéficiaire de la commande :

Adresse de l'User :

- Signature de l'User (sauf cas de transmission par courriel)

- Date

Pour que le délai de rétractation soit respecté, l'User doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part de l'User, VIVERSUM s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où VIVERSUM est informée de la volonté de l'User de se rétracter. (*Article L.221-24 du Code de la consommation*).

VIVERSUM procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'User aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'User convient expressément d'un moyen différent, en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'User.

Si l'User a demandé de commencer l'exécution de la Prestation pendant le délai de rétractation, l'User devra payer à VIVERSUM un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni, jusqu'au moment de sa rétractation, ce montant étant calculé par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

## Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation est exclu dans les hypothèses suivantes :

- Fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- Fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuation sur le marché financier
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmér rapidement
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés qui ont été descellés après livraison
- Journal, périodique, magazine (sauf contrat d'abonnement)
- Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si l'offre prévoit une date ou une période d'exécution spécifique
- Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles
- Fournitures de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le client après la livraison
- Fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuation sur le marché échappant au contrôle du vendeur
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation
- Les contrats conclus lors d'une enchère publique

## ANNEXE 2 – DESIGNATION DE L'ŒUVRE

## **1. Dénomination / description de l'Œuvre**

## **0. Calendrier**

## **0. Modalités de remise de l'Œuvre**

L'Œuvre est remise :

- sous format de telle sorte qu'elle puisse être lue et exploitée par l'User cessionnaire.