



Conditions générales de vente Accord Amiable SAS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir le cadre contractuel applicable aux prestations proposées par Accord Amiable, conformément aux articles 1101, 1119 et 1128 du Code civil. Elles précisent les modalités d'exécution des prestations, les droits et obligations respectifs des parties, ainsi que les limites de responsabilité applicables. **Les CGV sont indissociablement complétées par la Charte de déontologie Médiation & Expertise, annexée ci-dessous**, laquelle fixe les principes éthiques, déontologiques et méthodologiques gouvernant l'intervention d'Accord Amiable. Ces deux documents se complètent, s'interprètent conjointement et constituent, ensemble, l'intégralité de l'accord contractuel liant les parties. L'acceptation des CGV, notamment par le paiement d'une prestation, emporte acceptation pleine et entière de la Charte de déontologie.

www.AccordAmiable.com



**ACCORD
AMIABLE.COM**
EXPERTISE & MÉDIATION IMMOBILIÈRES



PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (*ci-après les « CGV »*) constituent un contrat au sens des articles 1101 et suivants du Code civil, régissant les relations contractuelles entre, d'une part, la société Accord Amiable, dont le siège social est situé au 16 rue Valdemaine, 49100 Angers, représentée par son président, Monsieur Florian Santinho, dûment habilité aux fins des présentes (*ci-après « Accord Amiable »*), et, d'autre part, toute personne physique ou morale ayant recours, à quelque titre que ce soit, aux prestations proposées par Accord Amiable (*ci-après le « Client »*).

Est réputée Client, au sens des présentes CGV, toute personne qui sollicite, souscrit ou bénéficie d'une prestation proposée par Accord Amiable, que ce soit pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, et ce notamment par le paiement, même partiel, d'une prestation. Le paiement emporte acceptation ferme, définitive et sans réserve des présentes CGV, lesquelles constituent le socle contractuel unique et opposable de la relation entre les parties.

Accord Amiable exerce une activité de médiation, d'expertise immobilière non juridictionnelle et de facilitation de la résolution amiable des différends. Son intervention s'inscrit dans une démarche volontaire, confidentielle, indépendante et non décisionnelle, ayant pour finalité d'accompagner les parties dans la compréhension de leur situation, la structuration du dialogue, l'exploration de pistes de résolution amiable et, le cas échéant, la constatation des démarches entreprises.

Les prestations proposées par Accord Amiable relèvent exclusivement de prestations intellectuelles, administratives et de facilitation. **Elles ne constituent en aucun cas des actes juridiques, des actes de conseil juridique, des consultations juridiques, des actes de maîtrise d'œuvre, de direction de travaux, de contrôle technique ou de validation d'ouvrages. Accord Amiable n'impose aucune solution, ne tranche aucun différend et ne se substitue jamais à la volonté, aux décisions ou aux responsabilités propres des parties, ni à celles des professionnels tiers susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre de solutions techniques, juridiques ou matérielles.**

Les prestations d'Accord Amiable reposent exclusivement sur une obligation de moyens, au regard des informations communiquées par les parties et de leur participation effective au processus. L'issue d'un processus de médiation, l'existence ou non d'un accord, le contenu d'un éventuel accord ou son exécution ultérieure relèvent de la seule responsabilité des parties et ne sauraient engager la responsabilité d'Accord Amiable.

Les présentes CGV ont pour objet de définir de manière exhaustive les conditions dans lesquelles Accord Amiable fournit ses prestations, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties, les modalités financières applicables, les limites de responsabilité, les règles de confidentialité, les conditions de délivrance d'attestations et les modalités de formalisation documentaire éventuellement proposées.

Les présentes CGV sont indissociablement complétées par la Charte de déontologie Médiation & Expertise d'Accord Amiable, annexée aux CGV et librement accessible au Client (sur le site [AccordAmiable.com](https://www.AccordAmiable.com)) préalablement à toute souscription. Cette charte fixe les principes éthiques, déontologiques, méthodologiques et techniques gouvernant l'intervention d'Accord Amiable, notamment en matière de neutralité, d'indépendance, de confidentialité, d'enregistrement des échanges, de traitement des informations, de limites d'intervention et de responsabilité.

Les CGV et la Charte de déontologie forment un ensemble contractuel unique, cohérent, indivisible et indissociable, qui s'interprète conjointement. En cas de contradiction apparente, les stipulations des présentes CGV prévalent. Aucun autre document, échange, information orale, correspondance ou document non expressément visé aux présentes ne saurait créer d'obligation à la charge d'Accord Amiable.

L'acceptation des présentes CGV, notamment par le paiement d'une prestation, vaut reconnaissance expresse par le Client du caractère contractuel, opposable et exhaustif des CGV et de la Charte de déontologie, ainsi que de la parfaite information du Client quant à la nature, à la portée, aux limites et aux conditions des prestations proposées par Accord Amiable.

DISTINCTION ENTRE EXPERTISE ET MÉDIATION

Les prestations d'expertise immobilière et les prestations de médiation proposées par Accord Amiable constituent **deux missions distinctes, autonomes et juridiquement indépendantes** l'une de l'autre. Cette distinction repose tant sur la nature des interventions que sur leur fondement juridique, leur finalité et leur méthodologie.

L'expertise immobilière sur pièces relève d'une analyse technique descriptive et informative, exécutée dans le cadre d'une obligation de moyens, sur la base exclusive des éléments transmis par le Client. Elle vise à éclairer une situation factuelle ou technique, sans pouvoir décisionnel, sans mission juridictionnelle et sans intervention dans le cadre d'un processus contradictoire au sens judiciaire du terme.

La médiation, quant à elle, constitue un mode amiable de résolution des différends, régi notamment par les articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile. Elle repose sur les principes fondamentaux de neutralité, d'impartialité, d'indépendance, de confidentialité et de liberté des parties. Le médiateur ne tranche pas le litige, ne formule aucune décision et n'impose aucune solution. Il accompagne les parties dans la structuration du dialogue et dans la recherche d'un accord librement consenti.

Ces deux prestations poursuivent donc des finalités différentes :

- l'expertise éclaire une situation technique ;
- la médiation organise un processus relationnel et décisionnel entre les parties.

Afin de garantir le respect des principes déontologiques applicables à la médiation, et **notamment l'exigence d'impartialité et d'indépendance du médiateur, les prestations d'expertise et de médiation sont organisées selon une séparation fonctionnelle stricte.**

Les médiateurs intervenant dans le cadre d'un processus de médiation n'ont pas accès aux rapports d'expertise établis par Accord Amiable et ne s'y réfèrent pas dans la conduite du processus. La médiation est conduite indépendamment de toute analyse technique préalablement réalisée, et repose exclusivement sur les éléments et informations que les parties choisissent librement de partager dans le cadre du dialogue amiable.

Le fait qu'une expertise ait été réalisée préalablement ou concomitamment à une médiation ne crée aucun lien de dépendance entre les deux prestations, ne conditionne pas l'ouverture d'un processus de médiation, et ne saurait orienter ou influencer la posture du médiateur.

Chaque partie demeure libre, sous sa seule responsabilité, de produire, évoquer ou communiquer tout document, y compris un rapport d'expertise, au cours du processus de médiation. Toutefois, un tel document ne lie en aucune manière le médiateur, qui conserve une position de tiers neutre et indépendant, et ne saurait être assimilé à un arbitre, un juge ou un expert judiciaire.

L'existence d'une expertise privée ne transforme pas la médiation en procédure contradictoire technique. De même, l'existence d'un processus de médiation n'a pas pour effet de conférer au rapport d'expertise une quelconque valeur juridictionnelle ou probatoire particulière.

Les parties reconnaissent expressément que :

- l'expertise et la médiation sont deux prestations distinctes pouvant être souscrites séparément ou conjointement ;
- aucune automaticité ni aucun enchaînement obligatoire n'existe entre elles ;
- chacune repose sur une obligation de moyens spécifique ;
- et chacune conserve son autonomie juridique, méthodologique et organisationnelle.

Cette séparation garantit la cohérence du dispositif, la transparence du cadre contractuel et la sécurité juridique

ARTICLE 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Accord Amiable fournit ses prestations, dans le cadre contractuel défini au préambule des présentes. Elles s'appliquent à toute prestation souscrite auprès d'Accord Amiable et prévalent sur tout autre document, sauf stipulation expresse contraire.

ARTICLE 2 – Documents contractuels – opposabilité – hiérarchie

La relation contractuelle entre Accord Amiable et le Client est exclusivement régie par les documents contractuels suivants, pris dans leur ensemble et par ordre de priorité décroissant :

- les présentes Conditions Générales de Vente ;
- la Charte de déontologie Médiation & Expertise d'Accord Amiable, annexée aux CGV et en faisant partie intégrante ;
- le cas échéant, tout document particulier expressément accepté par Accord Amiable et formalisé par écrit.

Ces documents constituent l'intégralité de l'accord contractuel entre les parties. Ils prévalent sur tout autre document, échange, information ou communication antérieure ou contemporaine, notamment sur les échanges verbaux, courriels, messages, supports commerciaux, contenus du site internet ou documents non expressément intégrés aux présentes. Aucune lettre de mission, aucun devis non signé, aucune proposition, aucun compte-rendu, aucune correspondance ou document établi dans le cadre des échanges préparatoires ou du processus de médiation ne saurait créer d'obligation contractuelle à la charge d'Accord Amiable, sauf stipulation expresse contraire. En cas de contradiction ou d'interprétation divergente entre les documents contractuels, les stipulations des présentes Conditions Générales de Vente prévalent.

Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance, avant toute souscription, de l'ensemble des documents contractuels précités, les avoir compris et les accepter sans réserve.

ARTICLE 3 – Description des prestations réalisées

Accord Amiable propose des prestations de médiation, d'expertise immobilière non juridictionnelle et de facilitation de la résolution amiable des différends, telles que présentées sur ses supports de communication à destination du Client. Ces prestations ont pour finalité d'accompagner les parties dans la compréhension de leur situation, l'analyse factuelle et technique des éléments communiqués, la structuration du dialogue, l'identification de points de convergence éventuels et la recherche de solutions amiables librement consenties par les parties. **Les prestations de médiation consistent notamment en l'organisation et l'animation d'entretiens individuels et/ou collectifs, d'ateliers de résolution amiable, ainsi que, le cas échéant, en la délivrance d'attestations constatant l'entrée en médiation,** la participation des parties ou l'absence de poursuite du processus. La médiation repose sur la participation volontaire, libre et active des parties, sans qu'Accord Amiable ne puisse imposer une solution ni garantir l'aboutissement à un accord. **Les prestations d'expertise immobilière réalisées par Accord Amiable ont un caractère exclusivement informatif, descriptif et non juridictionnel.** Elles visent à éclairer les parties sur des éléments techniques ou factuels, à partir des informations et documents communiqués, sans constituer une expertise judiciaire, une consultation juridique, ni une validation technique engageant la responsabilité d'exécution ou de conception d'ouvrages. Les prestations de médiation et les prestations d'expertise **constituent deux prestations distinctes, autonomes et indépendantes l'une de l'autre.** Elles peuvent être souscrites séparément ou conjointement, sans qu'aucune d'elles ne conditionne nécessairement l'autre. Le Client demeure libre, à sa seule appréciation souveraine, de solliciter uniquement une prestation de médiation, uniquement une prestation d'expertise, ou de recourir aux deux prestations, dans l'ordre et selon les modalités qu'il estime appropriées. Le fait que, dans certaines situations, l'articulation entre une expertise et une médiation puisse présenter un intérêt pratique ou stratégique ne saurait créer, en droit, une obligation de recourir à l'une ou à l'autre. Aucun parcours imposé, aucune automaticité et aucun lien de dépendance ne sont instaurés entre ces prestations. Les prestations proposées par Accord Amiable s'inscrivent dans une démarche de résolution amiable des litiges visant notamment à favoriser des solutions plus rapides, à limiter les coûts humains, financiers et procéduraux pour les parties, et à contribuer, de manière générale, à la réduction du recours au contentieux judiciaire. Cette démarche s'inscrit dans le mouvement de développement des modes amiables de règlement des différends, encouragé par les juridictions et les pouvoirs publics, sans pour autant constituer une alternative obligatoire à la voie judiciaire ni emporter une quelconque validation institutionnelle d'un résultat. Les prestations proposées par Accord Amiable relèvent exclusivement d'une obligation de moyens. Elles sont réalisées sur la base des informations fournies par les parties, lesquelles demeurent seules responsables de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la sincérité des éléments communiqués. **Accord Amiable n'assure aucune mission de représentation, de défense, de conseil juridique, de maîtrise**

3.1 – Prestations d'expertise (diagnostic préliminaire gratuit – rapport d'expertise sur pièces)

3.1.1 – Principes généraux et finalité des prestations d'expertise

Les prestations d'expertise proposées par Accord Amiable ont pour finalité d'éclairer le Client sur une situation immobilière, un désordre technique, une pathologie du bâti ou une difficulté d'interprétation factuelle, au moyen d'une analyse structurée et méthodique des éléments communiqués.

Ces prestations présentent un **caractère exclusivement informatif, descriptif et non juridictionnel**.

Elles ne constituent ni une expertise judiciaire, ni un diagnostic réglementaire, ni une consultation juridique, ni une mission de maîtrise d'œuvre, de direction de travaux ou de contrôle technique.

L'expertise réalisée par Accord Amiable repose **exclusivement sur une obligation de moyens**, appréciée au regard:

- des pièces effectivement transmises par le Client,
- de leur qualité, exactitude, exhaustivité et sincérité,
- et des limites inhérentes à une analyse sur pièces, sans investigations in situ.

Les parties reconnaissent que ces prestations ont vocation à **favoriser la compréhension technique des situations, à fluidifier le dialogue et à faciliter, le cas échéant, une résolution amiable**, sans jamais se substituer aux décisions, responsabilités ou obligations propres des parties ou des professionnels tiers.

3.1.2 – Diagnostic préliminaire gratuit (phase d'orientation et de cadrage non engageante)

Afin de permettre au Client de s'orienter utilement et d'apprécier l'opportunité d'une analyse approfondie, Accord Amiable peut proposer un **diagnostic préliminaire (ou préalable) gratuit**, réalisé sur la base d'un nombre volontairement limité d'éléments communiqués.

a) Objet du diagnostic préliminaire gratuit

Le diagnostic préliminaire gratuit a pour objet exclusif :

- d'identifier la nature générale de la problématique exposée (désordre, sinistre, pathologie, non-conformité alléguée, difficulté technique, etc.) ;
- d'apprécier, de manière sommaire, si la situation relève utilement d'une expertise sur pièces ;
- d'indiquer, à titre purement orientatif, les pièces susceptibles d'être utiles à une analyse approfondie ;
- de proposer une orientation générale (expertise sur pièces, besoin d'éléments complémentaires, recours à un professionnel tiers, opportunité d'une médiation, etc.).

b) Limites strictes du diagnostic préliminaire gratuit

Le Client reconnaît expressément que le diagnostic préliminaire gratuit :

- ne constitue pas une expertise technique approfondie ;
- ne constitue pas un rapport, un avis définitif, ni un document opposable ;
- ne comporte aucune investigation technique poussée ;
- ne préjuge ni de l'origine des désordres, ni de leur gravité, ni de leur imputabilité, ni d'éventuelles responsabilités ;
- ne saurait être interprété comme une prise de position ferme ou une validation technique.

L'intervention sollicitée ayant été réalisée **à titre purement gracieux**, sans rémunération ni engagement contractuel, **aucune responsabilité civile, contractuelle ou délictuelle d'Accord Amiable ne saurait être recherchée à quelque titre que ce soit**.

Cette intervention gratuite se limite exclusivement à une **appréciation d'orientation non engageante**, ne constituant ni une expertise, ni un avis technique ou juridique opposable, ni une prestation professionnelle rémunérée.

c) Gratuité – clause anti-abus

Le diagnostic préliminaire est proposé à titre gratuit, dans un objectif d'orientation et de bonne information

Le diagnostic préliminaire proposé par Accord Amiable est fourni à **titre strictement gratuit**, dans un objectif exclusif d'**orientation**, de **pré-qualification de la situation** et de **bonne information du Client**, sans constituer une expertise, une analyse exhaustive, ni une prestation engageante. La gratuité du diagnostic préliminaire constitue un **dispositif d'accès équitable**, mis en place afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier d'une première orientation. Elle **ne confère aucun droit acquis à la répétition**, ni à la multiplication des demandes pour une même situation, un même Client ou une même problématique. Est notamment constitutif d'un **usage abusif du dispositif de gratuité**, sans que cette liste soit limitative :

- la formulation de **demandes répétées** portant sur une **même situation** ;
- la sollicitation de plusieurs diagnostics gratuits dans le but manifeste d'obtenir, **sans contrepartie financière**, une analyse approfondie ou cumulative ;
- toute demande détournée de la finalité d'orientation initiale du diagnostic gratuit.

Conformément au principe général selon lequel **nul ne peut exercer un droit dans l'intention de nuire ou de manière manifestement excessive**, un tel comportement est susceptible d'être qualifié d'**abus de droit** au sens de la jurisprudence constante fondée sur l'article **1240 du Code civil**. **En cas de détection d'un usage abusif, Accord Amiable se réserve expressément le droit :**

- de **refuser toute nouvelle demande de diagnostic gratuit** pour le Client, le dossier ou la situation concernée ;
- d'adresser au Client un **avertissement formel**, l'informant du caractère abusif de ses sollicitations et des conséquences susceptibles d'en découler en cas de réitération.

En cas de **poursuite ou de réitération du comportement abusif**, postérieurement à l'avertissement, Accord Amiable pourra appliquer, à **titre de sanction financière**, une facturation correspondant :

- soit au **temps effectivement mobilisé** par les équipes (analyse, échanges, traitement du dossier), sur la base d'un **taux horaire raisonnable et proportionné** ;
- soit, à titre forfaitaire, à un montant maximal de **100 € TTC par diagnostic abusif**.

Cette sanction financière a pour seule finalité :

- de préserver l'équilibre économique et l'accessibilité du dispositif,
- de prévenir les comportements abusifs,
- et de garantir une égalité de traitement entre les utilisateurs.

La mise en œuvre d'une sanction financière au titre d'un usage abusif :

- ne vaut en aucun cas requalification du diagnostic préliminaire en prestation contractuelle engageante ;
- n'emporte aucune obligation de résultat, ni même d'expertise ;
- ne crée aucune responsabilité, contractuelle ou délictuelle, à la charge d'Accord Amiable ;
- ne remet nullement en cause l'ensemble des clauses de limitation et d'exclusion de responsabilité prévues aux présentes CGV.

L'objectif de ce dispositif de diagnostic préliminaire gratuit est avant tout de **permettre au plus grand nombre d'accéder à une première orientation claire, équitable et bienveillante**, indépendamment de toute considération financière.

La mise en place de mécanismes de régulation et, le cas échéant, de sanctions financières en cas d'usage abusif, ne poursuit aucune finalité punitive : elle vise exclusivement à **préserver l'accessibilité du service pour l'ensemble des utilisateurs** et à garantir que chacun puisse en bénéficier dans des conditions équitables.

Les Clients sont ainsi invités à faire un **usage loyal et responsable** du dispositif, étant rappelé que les comportements abusifs, en mobilisant indûment des ressources limitées, **portent atteinte à l'accès de ce service gratuit pour les autres utilisateurs** et appellent, à ce titre, des mesures correctrices proportionnées.

3.1.3 – Rapport d'expertise sur pièces (Prestation payante – expertise technique non contradictoire)

a) Nature, objet et caractère non contradictoire de la prestation

Lorsque le Client sollicite une analyse technique approfondie sans déplacement sur site, **Accord Amiable** propose l'établissement d'un **rapport d'expertise sur pièces**, réalisé exclusivement à partir des documents, informations et éléments transmis par le Client ou les parties concernées.

Le Client reconnaît et accepte expressément que la présente prestation s'inscrit **exclusivement dans un cadre amiable, précontentieux et non judiciaire**, conforme à la volonté commune des parties de **privilégier la compréhension de la situation, l'apaisement du différend et la recherche d'une solution négociée**, avant toute éventuelle judiciarisation. Il est rappelé que :

- la mission confiée à Accord Amiable **ne s'inscrit pas dans une logique de preuve judiciaire**,
- elle n'a **ni vocation à trancher un litige**, ni à se substituer à l'office du juge ou à une expertise contradictoire,
- mais constitue un **outil d'analyse, d'éclairage et de structuration du dialogue**, destiné à permettre au Client de mieux comprendre sa situation technique, factuelle et contextuelle.

Le Client reconnaît que le recours à une expertise privée contractuelle sur pièces, telle que proposée par Accord Amiable, répond à une **logique de proportionnalité**, en adéquation avec :

- la nature du différend,
- le stade amiable de la démarche,
- et la volonté de **limiter les coûts financiers, les délais, la complexité procédurale et la charge émotionnelle** inhérente aux procédures judiciaires ou aux expertises lourdes et contradictoires.

À ce titre, le Client reconnaît que :

- cet outil permet d'obtenir **une première lecture structurée, accessible et intelligible de la situation**,
- d'identifier les points techniques ou factuels nécessitant clarification,
- d'objectiver les enjeux du différend,
- et de disposer d'un **support de réflexion et d'échange**, utile tant pour une démarche de négociation directe que pour une éventuelle médiation.

Le Client reconnaît enfin que la valeur de cette prestation réside précisément dans son **équilibre entre rigueur d'analyse et souplesse amiable**, et qu'elle constitue un **outil précieux, pragmatique et adapté** à une démarche volontaire de résolution amiable des conflits, en lui permettant de :

- mieux appréhender sa situation,
- mieux dialoguer avec les autres parties,
- et prendre des décisions éclairées quant aux suites à donner, en toute connaissance de cause.

b) Objet et périmètre de l'analyse

Le rapport d'expertise sur pièces a notamment pour objet :

- de décrire de manière structurée et factuelle les éléments techniques communiqués ;
- d'analyser les désordres, pathologies ou dysfonctionnements allégués, au regard des pièces transmises ;
- de formuler, à titre strictement informatif, des hypothèses techniques plausibles ;
- d'identifier d'éventuels facteurs aggravants, interactions ou incohérences apparentes ;
- de proposer, le cas échéant, des orientations techniques et points de vigilance destinés à éclairer les échanges entre les parties.

Le Client reconnaît que :

- l'analyse est **strictement limitée aux pièces communiquées**,
- Accord Amiable **ne garantit ni l'exhaustivité, ni l'exactitude matérielle des informations transmises**,
- en cas d'éléments insuffisants, contradictoires ou non exploitables, Accord Amiable pourra limiter son analyse, formuler des réserves substantielles ou conclure à l'impossibilité de statuer techniquement, sans que cela ne constitue une inexécution contractuelle.

c) Contenu indicatif du rapport

Le rapport établi par Accord Amiable constitue un document d'analyse **strictement technique et informative**, dont la structure est **indicative et non exhaustive**. Sauf adaptation rendue nécessaire par la nature du dossier, les pièces communiquées, les circonstances de l'intervention ou les limites inhérentes à une expertise sur pièces, le rapport **peut notamment comprendre**, sans que cette liste ne présente un caractère obligatoire :

- un rappel du contexte factuel tel que déclaré par le Client, sans validation ni qualification juridique de celui-ci ;
- un inventaire descriptif des pièces et éléments transmis et effectivement analysés ;
- une description factuelle et objective des désordres allégués ou des éléments techniques observés ;
- une analyse technique argumentée, fondée sur les éléments disponibles et les principes usuels de la construction ;
- des orientations, observations ou recommandations à **caractère exclusivement informatif**, technique et non prescriptif ;
- des réserves méthodologiques, hypothèses retenues et limites d'analyse, notamment en cas d'absence de visite sur site, d'éléments incomplets ou contradictoires ;
- le cas échéant, des annexes techniques (photographies, schémas, tableaux, croquis ou extraits documentaires).

Il est expressément précisé que **l'ensemble de ces rubriques n'a pas vocation à figurer systématiquement dans chaque rapport**, leur présence dépendant exclusivement des éléments disponibles, de la nature du dossier et de la pertinence technique de leur intégration. Dans un souci constant de rigueur et de pédagogie, Accord Amiable s'attache, **lorsque cela est techniquement pertinent et matériellement possible**, à replacer l'analyse dans un cadre de référence reconnu, en s'appuyant notamment sur :

- les règles de l'art ;
- les référentiels techniques usuels de la construction ;
- les normes et documents techniques unifiés (DTU) applicables ;
- plus généralement, toute source technique reconnue permettant d'éclairer objectivement la compréhension du désordre ou de la situation analysée.

Ces références sont mobilisées à **des fins de contextualisation technique**, sans jamais constituer une qualification juridique, une appréciation de conformité contractuelle ou une prise de position sur d'éventuelles responsabilités. Le rapport a pour **finalité exclusive** d'apporter au Client un **éclairage technique structuré**, destiné à faciliter la compréhension d'une situation, à objectiver un débat technique ou à nourrir, le cas échéant, une démarche amiable ou de médiation. Il ne constitue ni une expertise judiciaire, ni un diagnostic réglementaire, ni un avis juridique, et ne saurait se substituer à l'intervention d'un professionnel habilité dans ces domaines.

d) Tarification et information préalable

La prestation de rapport d'expertise sur pièces est facturée **par pathologie analysée**, selon le tarif **en vigueur au jour de la commande**, tel qu'affiché sur le site internet d'Accord Amiable et servant de base au **paiement en ligne**. À titre indicatif, le tarif de référence est fixé à **150 € TTC par pathologie analysée**, sauf conditions particulières, offre spécifique, devis. Le Client reconnaît que **le seul tarif opposable** est celui affiché au moment de la validation de la commande et du paiement, et que toute évolution ultérieure des tarifs ne peut fonder aucune réclamation.

Le Client reconnaît en outre que **le paiement réalisé détermine et limite strictement le périmètre de la mission** : Accord Amiable analyse **uniquement le nombre de pathologies effectivement réglées** (ex. : 1 pathologie payée = 1 pathologie analysée ; 2 pathologies payées = 2 pathologies analysées), **même si** les pièces transmises évoquent ou laissent apparaître d'autres désordres ou pathologies.

Toute demande portant sur des pathologies supplémentaires, ou toute extension du périmètre initial, donnera lieu à une **facturation complémentaire par pathologie**, après information préalable et accord du Client. Le Client renonce à toute contestation liée au fait que des éléments transmis n'auraient pas été analysés dès lors qu'ils excèdent le nombre de pathologies réglées. Le Client reconnaît que la réalisation d'un rapport d'expertise sur pièces repose sur les **documents et informations qu'il choisit de transmettre** à Accord Amiable, sous sa seule responsabilité. À ce titre, il appartient au Client de :

- transmettre des **documents cohérents, pertinents et en lien direct avec les pathologies déclarées et réglées**,
- s'inspirer, le cas échéant, des **éléments d'orientation issus du diagnostic préalable gratuit**, lequel a pour seule finalité de guider le Client dans la constitution d'un dossier adapté et proportionné.

Le Client reconnaît que la prestation d'Accord Amiable est exécutée dans le cadre d'une **obligation de moyens**, consistant à consacrer un **temps d'analyse maximal d'environ une (1) heure par pathologie analysée**, au regard des éléments transmis. En conséquence, lorsque le volume, la redondance ou l'hétérogénéité des documents transmis apparaît manifestement excessif ou disproportionné, Accord Amiable se réserve la faculté :

- de **sélectionner et analyser en priorité les documents qu'elle estime pertinents, utiles et opportuns** au regard de la pathologie déclarée,
- sans être tenue d'examiner l'intégralité des pièces transmises.

Le Client reconnaît expressément qu'Accord Amiable **n'est tenue ni à une analyse exhaustive de l'ensemble des documents transmis**, ni à un traitement intégral de dossiers volumineux ou non hiérarchisés, et qu'aucune responsabilité ne saurait être engagée à ce titre. Le Client est informé que la transmission d'un dossier clair, ciblé et proportionné constitue une **condition essentielle à la qualité de l'analyse**, et qu'en cas de besoin, une **extension de mission** pourra être proposée ou demandée afin de permettre un examen complémentaire, dans des conditions techniques et financières distinctes.

3.2 – Prestations de Médiation

3.2.1 – Principes généraux et finalité des prestations de médiation

Les prestations de médiation proposées par Accord Amiable s'inscrivent dans un **cadre exclusivement amiable, volontaire et non judiciaire**, conformément aux dispositions des articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**, et plus largement dans la politique publique de développement des **modes amiables de résolution des différends**, encouragée par le législateur et les institutions judiciaires. La médiation constitue un **mode alternatif et complémentaire à l'action judiciaire**, visant à permettre aux parties de résoudre leur différend par le dialogue et la recherche d'une solution librement consentie, tout en **participant à l'objectif d'intérêt général de désengorgement des juridictions** et de rationalisation du traitement des litiges. À ce titre, la médiation s'inscrit pleinement dans la dynamique de la justice contemporaine et de la "justice de demain", laquelle promeut :

- des solutions plus rapides et plus accessibles,
- une justice plus humaine, compréhensible et apaisée,
- et une mobilisation accrue des modes amiables, en amont ou en parallèle des procédures contentieuses.

Accord Amiable intervient en qualité de **tiers indépendant, impartial et neutre**, sans pouvoir de décision ni de contrainte, dans le respect des principes fondamentaux de la médiation, et notamment l'indépendance, l'impartialité, la confidentialité et la liberté des parties.

La médiation n'a **ni pour objet ni pour effet** de se substituer à l'office du juge, de trancher le litige ou de qualifier juridiquement les responsabilités. Elle constitue un **outil de régulation amiable**, permettant aux parties de mieux comprendre leur situation, d'identifier leurs intérêts respectifs et d'explorer des solutions pragmatiques, proportionnées et durables.

Le Client reconnaît enfin que le recours à la médiation participe d'une **logique de responsabilité et de citoyenneté juridique**, en contribuant à une meilleure allocation des ressources judiciaires, tout en préservant, à tout moment, la liberté des parties de mettre fin au processus ou de saisir ultérieurement une juridiction compétente. Il est expressément précisé que le processus de médiation proposé par Accord Amiable est **volontairement structuré en plusieurs étapes successives**, lesquelles sont détaillées ci-après. Cette organisation progressive répond à une **logique de proportionnalité et de maîtrise des coûts**, l'objectif n'étant pas de proposer un forfait global et indifférencié de médiation, mais de permettre aux parties de **s'engager de manière graduée**, en fonction de l'évolution du dialogue et des besoins réels du dossier. Chaque étape correspond ainsi à une **prestation distincte**, donnant lieu à une facturation spécifique, uniquement si et lorsque les parties décident de poursuivre le processus. Cette approche permet d'**éviter l'engagement immédiat de frais importants**, en limitant l'intervention et les coûts aux seules phases utiles, et en laissant aux parties la liberté d'interrompre la médiation à tout moment. Le Client reconnaît que ce fonctionnement progressif constitue une **garantie d'équilibre économique**, favorisant l'accès à la médiation, tout en assurant une allocation raisonnée des moyens mobilisés, au service d'une résolution amiable efficace et proportionnée du différend.

3.2.2 – Lancement de la médiation

3.2.2.1 – Principes généraux, cadre légal et finalité des prestations de médiation

L'entrée en médiation constitue la **première étape du processus de médiation**.

Elle correspond aux démarches nécessaires à l'invitation formelle des parties à entrer en médiation et fait l'objet d'une **prestation spécifique**.

À titre **strictement indicatif**, le tarif de référence de l'entrée en médiation est fixé à **97 € TTC** pour la partie à l'initiative de la démarche, ce tarif incluant l'invitation d'une **(1) partie invitée**.

Le Client reconnaît expressément que :

- les montants mentionnés sont communiqués à **titre indicatif**,
- **le seul tarif opposable** est celui **affiché sur le site internet d'Accord Amiable au moment de la sélection de la prestation et de la validation du paiement en ligne**,
- **le montant effectivement réglé fait foi**, tant pour le prix que pour le périmètre de la prestation.

Les tarifs applicables peuvent être **majorés ou minorés**, notamment en fonction d'évolutions tarifaires, d'offres promotionnelles, de codes de réduction ou de conditions commerciales spécifiques en vigueur au jour de la commande. La somme réglée est **définitivement acquise** à Accord Amiable, dès lors qu'elle rémunère les démarches effectivement accomplies, indépendamment de l'issue de la sollicitation adressée aux parties invitées.

3.2.2.2 – Parties invitées supplémentaires et frais administratifs

Lorsque la demande de médiation implique **plus d'une partie invitée**, un **supplément forfaitaire indicatif de 30 € TTC par partie invitée supplémentaire** est appliqué.

Ce supplément a pour objet de couvrir les **frais administratifs, procéduraux et opérationnels**, notamment liés à la gestion individualisée de chaque partie, aux démarches de contact, à l'envoi éventuel de courriers recommandés et au traitement documentaire associé.

Le Client reconnaît que :

- le nombre de parties invitées est **déterminé lors de la commande**,
- **le montant total réglé en ligne détermine et limite strictement le périmètre de la prestation**,
- toute invitation d'une partie supplémentaire non incluse dans la commande initiale donnera lieu à une **facturation complémentaire**, après information préalable et accord du Client.

3.2.2.3 – Initiative du Client et caractère volontaire de la médiation

La médiation est engagée à **l'initiative exclusive du Client**.

Le Client reconnaît que :

- la médiation repose sur la **volonté libre et éclairée des parties**,
- Accord Amiable **ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte**,
- et ne saurait garantir l'acceptation, la participation ou le maintien des parties dans le processus.

3.2.2.4 – Coordonnées des parties invitées et responsabilité du Client

Il appartient au Client de fournir des **coordonnées exactes, complètes et exploitables** des parties invitées (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique et, le cas échéant, adresse postale). Accord Amiable ne saurait être tenue responsable de l'inexactitude, de l'obsolescence ou de l'insuffisance des coordonnées transmises, ni des conséquences qui en résulteraient.

3.2.2.5 – Processus d'invitation à la médiation et délais indicatifs

Accord Amiable met en œuvre une **démarche progressive, loyale et proportionnée** d'invitation à la médiation. **Lorsque les coordonnées le permettent, une prise de contact non intrusive (courriel, message écrit ou contact téléphonique) est effectuée afin d'informer la partie invitée de l'existence d'une proposition de médiation.** Un **délai indicatif d'environ sept (7) jours calendaires** est laissé pour permettre une réponse.

En l'absence de réponse, ou lorsque les circonstances le justifient, Accord Amiable adresse un **courrier recommandé avec accusé de réception**, intitulé « Mise en demeure procédurale de se positionner sur une tentative de médiation conventionnelle », envoyé via le service officiel de lettre recommandée en ligne de La Poste. À compter de l'envoi de ce courrier recommandé, un nouveau délai indicatif d'environ sept (7) jours calendaires est laissé à la partie invitée pour se positionner. Les délais mentionnés sont **communiqués à titre indicatif** et peuvent varier notamment en fonction :

- des contraintes techniques d'acheminement postal,
- des jours ouvrés, ouvrables, week-ends et jours fériés,
- de la disponibilité des parties,
- et de la charge de traitement des dossiers par Accord Amiable.

Accord Amiable s'engage à conduire ces démarches **dans des délais raisonnables**, conciliant la célérité attendue par le Client et le respect du temps nécessaire à la partie invitée pour répondre dans des conditions sereines, conformément au **principe de neutralité** inhérent à la médiation.

3.2.2.6 – Modalités de réponse des parties invitées

Afin de garantir le caractère volontaire, accessible et loyal de la médiation, Accord Amiable met à disposition des parties invitées **plusieurs modalités de réponse**, leur permettant d'exprimer librement leur position.

Les parties invitées peuvent ainsi faire connaître leur **accord de principe**, leur **refus** ou leur **absence d'adhésion** par tout moyen approprié proposé dans le cadre du processus, sans formalisme excessif.

Accord Amiable demeure libre d'adapter les canaux de réponse utilisés en fonction des circonstances du dossier, des contraintes techniques ou des exigences procédurales applicables.

3.2.2.7 – Pluralité de parties et confidentialité

En cas de pluralité de parties invitées, Accord Amiable applique à chacune **un processus strictement identique**, fondé sur les mêmes étapes et modalités.

Si **l'une au moins des parties refuse expressément ou ne donne pas suite**, la tentative de médiation est réputée ne pas avoir abouti.

Conformément au **principe de confidentialité**, l'attestation établie **ne précise pas quelle partie a refusé ou n'a pas répondu**.

3.2.2.8 – Attestation de tentative préalable de médiation

À l'issue du processus d'invitation, et une fois les délais raisonnables laissés aux parties écoulés, Accord Amiable établit et transmet au Client une **attestation de tentative préalable de médiation**.

Cette attestation constate, de manière **strictement factuelle**, notamment :

- l'existence de la demande de médiation,
- les démarches de contact effectuées,
- les **dates des prises de contact ou tentatives de contact**,
- et l'issue procédurale constatée (acceptation, refus ou absence de réponse).

L'attestation est établie **sans révélation du contenu des échanges**, sans appréciation du comportement ou de la diligence des parties, et dans le **strict respect du principe de confidentialité**, conformément aux articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**. Elle peut être produite devant les juridictions compétentes uniquement afin de justifier de l'accomplissement de diligences amiables préalables, sans préjudice de l'appréciation souveraine qui pourra en être faite.

3.2.3 – Entretien Individuel (Médiation)

La prestation de médiation est exécutée dans le cadre d'une **obligation de moyens**, et non de résultat. Accord Amiable s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables correspondant à l'étape de médiation réglée afin de favoriser le dialogue et la recherche d'une solution amiable. Aucun accord ne peut être garanti.

3.2.3.1 – Objet et caractère nécessaire de l'entretien individuel

L'entretien individuel constitue une **étape nécessaire, structurante et indissociable du processus de médiation** proposé par Accord Amiable. Il a pour **finalité essentielle de permettre au médiateur** :

- de comprendre les **attentes, enjeux, contraintes et objectifs propres à chaque partie**,
- d'identifier les **points de blocage**, les marges de manœuvre et les zones de convergence potentielles,
- et de **préparer de manière sérieuse, équilibrée et opérationnelle l'atelier de résolution amiable** ou toute phase conjointe ultérieure.

À ce titre, l'entretien individuel fait pleinement partie du processus de médiation, sans toutefois constituer :

- une séance conjointe de médiation,
- une expertise,
- une consultation juridique ou technique,

Le Client reconnaît expressément que l'absence d'entretien individuel avec une partie empêche, par nature, la préparation loyale et efficace d'un atelier de résolution, et peut faire obstacle à la poursuite du processus de médiation.

3.2.3.2 – Déclenchement, articulation et conséquences d'un refus

Chaque partie est tenue de participer à un entretien individuel **préalablement à toute phase conjointe de médiation**, afin de garantir :

- l'égalité de traitement entre les parties,
- la neutralité et l'impartialité du médiateur,
- et la qualité globale du processus amiable.

L'entretien individuel peut être réalisé :

- soit **après l'acceptation de principe de l'entrée en médiation par l'ensemble des parties**,
- soit **en amont**, à l'initiative d'une partie, indépendamment de la position ou de la réponse des autres parties invitées.

Le Client reconnaît que la participation à l'entretien individuel constitue une **condition structurelle du processus**, sans préjuger de l'issue de la médiation ni de l'engagement ultérieur des autres parties. Le refus par une partie de participer à l'entretien individuel, alors même qu'elle a accepté l'entrée en médiation, est susceptible de **faire obstacle à la poursuite du processus**, l'entretien individuel constituant une étape nécessaire à la préparation équilibrée et loyale de la médiation. Dans une telle hypothèse, Accord Amiable pourra **constater l'impossibilité de poursuivre le processus** et établir, le cas échéant, une **attestation de tentative de médiation demeurée sans suite**, dans le strict respect des principes de confidentialité.

3.2.3.3 – Modalités de réalisation de l'entretien individuel

L'entretien individuel est conduit selon une **méthodologie progressive et encadrée**, conforme aux principes déontologiques applicables :

1. **Phase de cadrage préalable**, pouvant être réalisée, avec le **consentement exprès de la partie concernée**, au moyen de **l'assistante intelligente interne d'Accord Amiable**, dont la finalité exclusive est de recueillir et de structurer les éléments exposés. Cet outil intervient uniquement en **appui méthodologique**, sous la responsabilité et le contrôle du médiateur.

2. **Entretien individuel avec un médiateur professionnel**, réalisé par téléphone ou tout autre moyen approprié, pour une **durée indicative d'une (1) heure**, afin d'approfondir les éléments utiles à la compréhension de la situation et à la préparation des étapes suivantes.

Le recours à l'assistante intelligente est **strictement subordonné au consentement de la partie**.

Le refus de tout enregistrement ou de tout dispositif technique **n'affecte ni la tenue de l'entretien individuel, ni la validité de la prestation**, conformément aux règles déontologiques applicables.

L'entretien individuel donne lieu à une organisation dédiée et à la mobilisation de moyens humains spécifiques. Toute demande de **report tardif, d'annulation ou de reprogrammation répétée** pourra nécessiter une **nouvelle facturation**, selon les conditions précisées sur le site internet d'Accord Amiable au moment de la demande.

3.2.3.4 – Livrable préparatoire : nature, portée et limites

À l'issue de l'entretien individuel, un **livrable de synthèse pédagogique** peut être établi selon le tarif en vigueur sur le site Accord Amiable.

Ce livrable est remis **à titre strictement informatif**. Il constitue un **outil de réflexion, de maturation et de préparation personnelle**, destiné à aider la partie concernée à structurer sa compréhension du différend et à préparer l'atelier de résolution amiable. Le Client reconnaît expressément que :

- ce livrable **n'a pas vocation à constituer une retranscription fidèle, exhaustive ou littérale** des propos échangés ;
- il peut comporter des **formulations de synthèse, des reformulations ou des axes de réflexion**, sans prétendre à une exactitude parfaite ;
- son contenu **n'emporte aucune conséquence juridique, probatoire, contractuelle ou contentieuse**.

En conséquence, **aucune contestation ne peut être formée** au motif que le livrable ne correspondrait pas exactement à la perception, à l'intention ou aux propos de la partie concernée.

Il est précisé que :

- lorsque la partie exerce son **droit de refuser tout enregistrement ou tout outil de structuration préalable**,
- l'établissement du livrable peut être **impossible ou limité**, sans que cela ne remette en cause la prestation.

Dans tous les cas, **l'absence totale ou partielle de livrable ne remet nullement en cause la réalité, la validité ni la qualité de la prestation**, laquelle est réputée pleinement exécutée dès lors que l'entretien individuel a été effectivement conduit. **Aucune modification, correction ou réécriture du livrable n'est due au titre de la prestation initiale**. Toute demande visant à compléter, ajuster ou retravailler les éléments figurant dans le livrable suppose la réalisation d'un nouvel entretien individuel, constituant une prestation distincte, facturée selon les conditions tarifaires en vigueur au jour de la nouvelle commande.

3.2.3.5 – Tarification de l'entretien individuel

L'entretien individuel est facturé, pour chaque partie concernée, au tarif **indicatif de 150 € TTC par partie**. Le Client reconnaît que :

- les montants mentionnés sont communiqués **à titre indicatif**,
- **le seul tarif opposable** est celui **affiché sur le site internet d'Accord Amiable au moment de la sélection de la prestation et du paiement en ligne**,
- **le montant effectivement réglé détermine et limite le périmètre de la prestation**, tant en durée qu'en nature des diligences accomplies.

Les tarifs applicables peuvent être **majorés ou minorés**, notamment en fonction d'évolutions tarifaires, d'offres promotionnelles ou de codes de réduction en vigueur au jour de la commande. La somme réglée est **définitivement acquise**, dès lors qu'elle rémunère une prestation exécutée dans le cadre d'une **obligation de moyens**, indépendamment de la poursuite ou de l'issue du processus de médiation.

3.2.3.6 – Confidentialité, neutralité et limites de la mission

L'entretien individuel est conduit dans le strict respect :

- du **principe de confidentialité**,
- du principe de **neutralité et d'impartialité du médiateur**,
- et des règles déontologiques applicables.

Aucun élément recueilli lors de l'entretien individuel ne peut être utilisé à des fins probatoires, contentieuses ou stratégiques, ni transmis à d'autres parties sans accord exprès. La compréhension par le médiateur de la position d'une partie **ne saurait être interprétée comme une adhésion à celle-ci**, ni comme une validation de ses arguments ou prétentions. L'entretien individuel constitue un **outil de compréhension, de préparation et de maturation**, au service exclusif d'une éventuelle résolution amiable, sans emporter aucune obligation de résultat.

3.2.4 – Atelier de résolution (Médiation)

3.2.4.1 – Objet et finalité de l'atelier de résolution

L'atelier de résolution amiable conjoint constitue la **phase collective, centrale et opérationnelle du processus de médiation** proposé par Accord Amiable.

Il a pour finalité de réunir les parties engagées dans le processus, dans un cadre structuré, confidentiel et sécurisé, afin de :

- permettre l'expression des positions, attentes et intérêts respectifs,
- confronter les points de vue de manière encadrée et apaisée,
- favoriser l'émergence de **solutions amiables concrètes**, librement discutées et acceptées par les parties.

L'atelier de résolution s'inscrit dans une **démarche exclusivement amiable, volontaire et non judiciaire**, conformément aux articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**. Il ne constitue ni une audience judiciaire, ni une expertise, ni un arbitrage, ni une procédure juridictionnelle.

3.2.4.2 – Conditions d'accès à l'atelier de résolution

L'organisation d'un atelier de résolution est subordonnée :

- à l'**acceptation de principe de la médiation par les parties concernées**,
- à la **réalisation préalable des entretiens individuels préparatoires**,
- et à l'engagement effectif des parties à participer à la phase conjointe.

Le Client reconnaît que l'atelier de résolution ne peut être utilement organisé que si ces conditions sont réunies, celles-ci étant nécessaires à une préparation loyale, équilibrée et efficace de la médiation.

3.2.4.3 – Organisation, durée et mobilisation des moyens

L'atelier de résolution est organisé par Accord Amiable selon des modalités adaptées à la nature du différend, au nombre de parties et aux contraintes du dossier.

Il est prévu sur une **base indicative de deux (2) heures**, correspondant au **temps réservé au calendrier du médiateur** et à la mobilisation des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires.

Cette durée constitue une **base de programmation**, sans engagement de maintien de la séance jusqu'à son terme. La poursuite de l'atelier demeure conditionnée au respect effectif des principes fondamentaux de la médiation. L'atelier peut se tenir à distance ou en présentiel, selon les modalités arrêtées lors de la programmation.

a) Finalité et logique générale du dispositif

Dans une logique de célérité, de clarté et de maîtrise des coûts, Accord Amiable a structuré l'Atelier de Résolution selon un fonctionnement progressif, distinguant strictement :

(Phase I) une phase préparatoire d'organisation et de coordination, indispensable pour rendre possible l'atelier ; et **(Phase II) une phase de tenue effective de l'atelier**, correspondant à la mobilisation opérationnelle du médiateur et à la réalisation de la séance.

Cette organisation vise à éviter tout engagement financier global immédiat et à assurer une allocation proportionnée des moyens, au fur et à mesure de l'avancement réel du processus.

b) Montants indicatifs et primauté du tarif affiché au moment du paiement

Les montants mentionnés dans les présentes CGV au titre de l'Atelier de Résolution (notamment les montants indicatifs "80 €" et "180 €") sont communiqués à **titre strictement indicatif**. Seuls les tarifs affichés sur le site internet d'Accord Amiable au moment du paiement, et effectivement réglés en ligne, font foi et constituent les montants contractuellement applicables au Client.

Phase I – Diligences préparatoires et coordination administrative (montant "phase préparatoire")

La première phase correspond aux diligences administratives et organisationnelles nécessaires à la mise en place de l'Atelier de Résolution. Elle couvre notamment :

- l'ouverture du dossier et l'organisation de l'atelier;
- la prise de contact et les échanges de coordination ;
- la collecte et la consolidation des disponibilités ;
- la proposition de créneaux ;
- la pré-réservation logistique et la préparation de l'atelier.

Cette phase donne lieu au règlement, par chaque partie, d'un montant forfaitaire correspondant à la phase préparatoire (indiqué à titre usuel sur le site). Le Client reconnaît que ces diligences sont engagées immédiatement après validation du paiement ; en conséquence, la somme correspondant à cette phase préparatoire est **définitivement acquise** à Accord Amiable au titre des moyens effectivement mobilisés. Afin de garantir la loyauté du processus et d'éviter la mobilisation unilatérale de moyens non suivie d'effet, il est expressément précisé qu'**un créneau d'Atelier de Résolution ne peut être proposé et organisé qu'à compter du règlement effectif de la phase préparatoire par l'ensemble des parties concernées**. Une fois ce règlement intervenu, Accord Amiable procède à la recherche d'un créneau commun et adresse une ou plusieurs propositions d'horaire, en vue d'aboutir à un accord sur une date.

Phase II – Tenue effective de l'Atelier de Résolution (montant "phase atelier")

Une fois la phase préparatoire réglée par l'ensemble des parties, Accord Amiable propose un ou plusieurs créneaux en vue de la tenue de l'Atelier de Résolution. Les parties disposent d'un délai de cinq (5) jours pour valider un créneau proposé. En cas d'absence d'accord entre les parties dans ce délai, Accord Amiable peut fixer un créneau afin d'éviter toute paralysie du processus.

La validation d'un créneau emporte engagement de participation et déclenche l'obligation de règlement de la phase "atelier". Les parties disposent alors d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter de cette validation pour procéder au paiement.

En tout état de cause, le règlement doit impérativement intervenir au plus tard soixante-douze (72) heures avant l'horaire prévu de l'Atelier de Résolution.

À défaut de paiement intégral par l'ensemble des parties dans ces délais, le créneau est réputé non définitivement validé et l'Atelier de Résolution est automatiquement annulé. Les sommes versées au titre de la phase "atelier" sont intégralement remboursées, les sommes versées au titre de la phase préparatoire demeurant acquises. Lorsque le paiement de la phase "atelier" est intervenu et que le créneau est définitivement validé, **toute annulation intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant l'horaire prévu entraîne l'absence de remboursement, y compris lorsque l'annulation émane d'une autre partie.** Le règlement de la phase "atelier" rémunère la réservation du créneau et la mobilisation effective des moyens humains et organisationnels nécessaires à la tenue de la séance. Ces moyens étant engagés indépendamment du comportement ultérieur des parties, l'annulation tardive par l'une d'elles ne peut ouvrir droit à remboursement.

Remboursement en cas de non-validation du créneau

À défaut de paiement intégral par l'ensemble des parties dans les délais prévus aux présentes, et notamment dans le délai de quarante-huit (48) heures suivant la validation du créneau et au plus tard soixante-douze (72) heures avant l'horaire prévu de l'atelier :

- le créneau est réputé non définitivement validé ;
- l'Atelier de Résolution est automatiquement annulé ;
- toute somme versée au titre de la phase "atelier" est intégralement remboursée aux parties concernées ;
- les sommes versées au titre de la phase préparatoire demeurent acquises.

Lorsque le remboursement de la phase "atelier" est dû dans les conditions prévues aux présentes, celui-ci est effectué automatiquement par le biais de la plateforme de paiement sécurisée utilisée par Accord Amiable (notamment via les solutions intégrées au site). **Le remboursement intervient selon les délais techniques propres à l'établissement bancaire du Client.** Cette modalité vise à garantir un traitement rapide, transparent et traçable des opérations financières.

Absence de remboursement en cas d'annulation tardive

Lorsque le créneau a été définitivement validé, notamment par le paiement complet de la phase "atelier", toute annulation intervenant moins de quarante-huit (48) heures avant l'horaire prévu de l'Atelier de Résolution, ou toute absence non justifiée d'une partie au rendez-vous fixé, n'ouvre pas droit à remboursement.

Le Client reconnaît que le règlement de la phase "atelier" rémunère la réservation ferme du créneau ainsi que la mobilisation effective des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la tenue de la séance. Ces moyens étant engagés indépendamment du comportement ultérieur des parties, l'annulation tardive ou l'absence d'une partie ne remet pas en cause les sommes dues.

En conséquence :

- le montant correspondant à la phase "atelier" demeure dû ;
- aucun remboursement n'est effectué au titre de cette phase.

Cette disposition ne constitue ni une sanction ni une appréciation du comportement des parties, mais la conséquence contractuelle de la mobilisation effective des moyens nécessaires à la prestation.

Nonobstant ce qui précède, et sans que cela ne constitue une obligation légale ou contractuelle, Accord Amiable se réserve la faculté d'examiner individuellement toute situation particulière pouvant justifier, à titre exceptionnel et selon sa seule appréciation, un ajustement commercial ou un remboursement partiel ou total des sommes correspondant à la phase "atelier", sans reconnaissance d'un droit acquis ni création d'un usage.

Annulation et reprogrammation de l'Atelier de Résolution

Toute annulation suivie d'une demande de reprogrammation implique une nouvelle mobilisation administrative (reconsultation des disponibilités, coordination des parties, fixation d'un nouveau créneau). À ce titre, la reprogrammation peut donner lieu à la facturation d'une nouvelle phase préparatoire, au tarif en vigueur au moment de la reprogrammation.

À titre exceptionnel, et lorsqu'il s'agit d'un dossier ne comportant que deux parties, Accord Amiable peut décider de ne pas facturer cette nouvelle phase préparatoire. En revanche, en cas d'annulations successives ou dans les dossiers impliquant plusieurs parties, **la reprogrammation entraîne en principe la facturation des frais correspondants, lesquels sont exclusivement supportés par la partie à l'origine de la reprogrammation.**

Il est rappelé que la médiation repose sur l'engagement volontaire et la coopération effective des parties. En cas d'annulation, notamment dans un dossier multiparties, la reprogrammation ne peut être garantie et l'interruption du processus peut en résulter, sans que la responsabilité d'Accord Amiable ne puisse être engagée. Il est rappelé que la médiation repose sur un engagement volontaire, loyal et de bonne foi des parties. Tout comportement rendant impossible la tenue effective de l'atelier, notamment par des annulations répétées, des modifications successives de calendrier ou une absence de coopération dans les délais convenus, peut conduire Accord Amiable à constater l'impossibilité de poursuivre le processus. En pareille hypothèse, Accord Amiable pourra décider de mettre fin au processus de médiation, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, la bonne tenue de la médiation supposant une coopération effective et sincère des parties.

3.2.4.4 – Enregistrement de l'atelier, droit de refus et finalité

Conformément à la **Charte de déontologie Médiation & Expertise**, l'atelier de résolution peut faire l'objet d'un **enregistrement mis en place par défaut**, dont la finalité exclusive est de permettre :

- l'établissement d'un **compte-rendu factuel et objectif**,
- une restitution fidèle des points d'accord éventuellement intervenus,
- et une sécurisation méthodologique du processus de médiation.

Les parties sont informées préalablement de l'existence de ce dispositif.

Chaque partie dispose d'un **droit absolu de refus de l'enregistrement**, sans avoir à en justifier la raison. L'exercice de ce droit :

- ne remet nullement en cause la tenue de l'atelier,
- n'affecte ni la validité ni la poursuite du processus de médiation,
- et n'emporte aucune conséquence défavorable à l'égard de la partie concernée.

En cas de refus, l'enregistrement n'est pas réalisé ou est interrompu, et l'atelier se déroule dans les mêmes conditions de neutralité, d'impartialité et de confidentialité.

3.2.4.5 – Rôle du médiateur, neutralité et pouvoir de régulation

L'atelier de résolution est animé par un **médiateur professionnel**, tenu à une stricte obligation de **neutralité, d'impartialité et d'indépendance**.

Le médiateur n'a **aucun pouvoir décisionnel** : **les parties demeurent, en toute hypothèse, les seules décisionnaires quant à l'acceptation, au refus, à la poursuite ou à l'arrêt du processus de médiation.** Le médiateur peut formuler un avis, une analyse ou une appréciation professionnelle sur l'état d'avancement des échanges ou sur l'opportunité de poursuivre le processus, sans que cet avis ne lie les parties. **Conformément à ses obligations légales et déontologiques, le médiateur est également tenu d'acter loyalement et factuellement la situation procédurale, telle qu'elle se présente, sans altération ni appréciation subjective, et dans le respect strict du principe de confidentialité.**

À ce titre, le médiateur ne peut établir que des documents reflétant **fidèlement l'état réel du processus**, tel qu'il ressort des diligences accomplies et de la participation effective des parties.

3.2.4.6 – Déroulement de l'atelier, interruption et obligation de moyens

Le médiateur peut interrompre ou mettre fin à l'atelier à tout moment s'il constate que :

- les conditions d'un échange constructif ne sont plus réunies,
- les principes légaux ou déontologiques de la médiation ne sont plus respectés,
- ou que le déroulement devient incompatible avec un cadre amiable.

Dans une telle hypothèse, l'interruption n'ouvre droit à aucun remboursement, la prestation reposant sur une **obligation de moyens** et la mobilisation effective des ressources.

3.2.4.7 – Issue de l'atelier et formalisation des accords

a) En cas d'accord amiable

Lorsqu'un accord amiable intervient entre les parties, Accord Amiable procède, **par principe**, à la **formalisation des échanges**, sous la forme d'un **compte-rendu de réunion**, retraçant de manière factuelle les points d'accord exprimés.

Cette formalisation, ultérieurement dénommée **procès-verbal d'accord**, constitue une restitution objective des engagements librement consentis, sans analyse juridique ni interprétation.

À titre strictement exceptionnel, notamment en cas de pluralité importante de parties, de complexité élevée des accords ou d'absence d'enregistrement privant le médiateur d'outils suffisants pour garantir une restitution claire et sécurisée, Accord Amiable se réserve la faculté de ne pas procéder à la formalisation écrite des échanges, sans que cela ne constitue un manquement contractuel.

b) En l'absence d'accord ou en cas de poursuite du processus

Lorsque l'atelier n'aboutit pas immédiatement à un accord, les parties demeurent **libres de poursuivre, de suspendre ou d'arrêter** la médiation.

La poursuite du processus s'inscrit dans la **continuité du processus engagé**, et peut prendre la forme d'un nouvel atelier de résolution et/ou d'un nouvel entretien individuel préparatoire.

3.2.4.8 – Attestation d'issue de médiation et loyauté du constat

En cas d'absence d'accord, d'interruption de l'atelier ou d'impossibilité de tenir la séance, **toute partie ayant réglé la prestation et participé loyalement au processus** peut se voir délivrer une **attestation d'issue de médiation (venant compléter l'attestation procédurale de tentative de médiation)**, établie de manière strictement factuelle.

Cette attestation :

- constate les diligences effectivement accomplies,
- reflète l'état réel du processus au moment de son établissement,
- est délivrée dans le respect du principe de confidentialité,
- et permet aux parties concernées de faire valoir ce que de droit auprès des autorités compétentes.

Le médiateur ne saurait établir une attestation qui ne correspondrait pas à la réalité procédurale constatée ou qui laisserait entendre qu'aucune issue amiable n'était possible alors que le processus demeurait ouvert et susceptible d'aboutir.

3.2.4.9 – Poursuite, renouvellement ou arrêt du processus

Les parties demeurent, en toute hypothèse, les **seuls arbitres** de la poursuite, de la suspension ou de l'arrêt du processus de médiation. Toute poursuite du processus fait l'objet d'un règlement en ligne ou, selon la charge de travail, d'un devis spécifique, sans remise en cause des paiements déjà effectués, ceux-ci rémunérant des prestations exécutées dans le cadre d'une obligation de moyens.

3.2.4.10 – Tarification, exigibilité et absence de rétractation

À titre indicatif, le tarif de référence de l'atelier de résolution amiable conjoint est fixé à 260 € TTC, comprenant 80 € TTC au titre de l'étape d'organisation (coordination, planification) et 180 € TTC au titre de la tenue de l'atelier (mise en place de moyens humains). Le seul tarif opposable est celui affiché sur le site internet d'Accord Amiable au moment du paiement. Les modalités d'annulation et de remboursement sont exclusivement celles prévues aux dispositions spécifiques des présentes Conditions Générales de Vente. Les conditions relatives au droit de rétractation, le cas échéant applicable, sont régies exclusivement par les stipulations prévues à l'article

3.2.4.11 – Confidentialité

L'ensemble des échanges intervenant lors de l'atelier de résolution est strictement confidentiel, conformément aux articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**.

3.2.5 – Procès-verbal d'accord amiable (Médiation)

3.2.5.1 – Objet et nature du document

À l'issue du processus de médiation, et lorsque les parties estiment être parvenues à un accord total ou partiel, Accord Amiable peut établir un **document de formalisation prenant la forme d'un compte-rendu de réunion**.

Ce document a pour objet de **retranscrire de manière strictement factuelle, objective et neutre** :

- les **points ayant été expressément approuvés par les parties**,
- les **points n'ayant pas fait l'objet d'un accord**, demeurés en discussion ou expressément refusés.

Il constitue une **photographie fidèle de l'état des échanges et des validations intervenues** lors de la médiation, sans interprétation, sans qualification juridique et sans reformulation stratégique.

Il est expressément rappelé que ce document :

- **n'est ni un acte authentique**,
- **ni un acte sous seing privé au sens juridique strict**,
- **n'emporte aucune force exécutoire par lui-même**,
- **ne constitue ni un avis juridique ni une validation juridique des engagements**,
- et relève exclusivement d'une **démarche de formalisation amiable** issue du processus de médiation.

3.2.5.2 – Appréciation préalable de l'existence de l'accord

Il appartient **exclusivement à la partie sollicitant la formalisation** d'apprécier, sous sa seule responsabilité, **si un accord amiable suffisamment clair et abouti a été trouvé** entre les parties à l'issue de la médiation.

La demande de rédaction du compte-rendu vaut **déclaration expresse** selon laquelle la partie demanderesse considère que :

- certains points ont été validés entre les parties,
- et que leur formalisation sous forme de compte-rendu est pertinente.

Accord Amiable intervient exclusivement dans le cadre d'une **obligation de moyens** et **n'a pas à apprécier le degré réel de consensus** entre les parties ni l'opportunité de solliciter la formalisation. En conséquence, **en l'absence d'accord réel ou suffisamment stabilisé**, il appartient à la partie demanderesse de **ne pas solliciter la prestation**, et, le cas échéant, de poursuivre le processus de médiation par un nouvel atelier de résolution.

3.2.5.3 – Conditions préalables et faculté de refus de mission

La formalisation du compte-rendu est subordonnée à la capacité pour Accord Amiable d'établir un **document factuel fidèle**, reposant sur les éléments dont elle dispose. Lorsque l'atelier de résolution a fait l'objet d'un enregistrement, celui-ci constitue un **outil facilitant la restitution objective des échanges**.

En l'absence d'enregistrement, notamment en cas de refus par l'une des parties, ou lorsque la complexité des échanges ou la pluralité des parties ne permettent pas de garantir une restitution suffisamment rigoureuse, **Accord Amiable se réserve la faculté de refuser, à titre exceptionnel, la mission de formalisation**.

Dans cette hypothèse :

- la prestation de formalisation n'est pas exécutée,
- **et le montant réglé au titre de la demande est intégralement remboursé** à la personne ayant procédé au paiement.

Ce refus ne constitue ni un manquement contractuel ni une remise en cause de la médiation réalisée.

3.2.5.4 – Modalités d'établissement et de transmission

Lorsque les conditions sont réunies, Accord Amiable établit un **compte-rendu de réunion**, retraçant strictement et fidèlement :

- les éléments validés,
- les éléments non validés,
- et le cas échéant, les points laissés en suspens.

Ce document est transmis aux parties par voie électronique, notamment au moyen d'un **outil de signature électronique sécurisé** (tel que DocuSign ou tout outil équivalent).

Les parties sont invitées à :

- renseigner leurs éléments d'identification,
- fournir les documents nécessaires à la signature (notamment pièces d'identité),
- et **signer ou refuser le document en l'état**.

Accord Amiable ne garantit pas l'identité réelle des signataires, chaque partie demeurant seule responsable des informations et documents transmis.

3.2.5.5 – Confidentialité, signature et utilisabilité du document

Il est expressément précisé que :

- **tant que le document n'a pas été signé par l'ensemble des parties concernées :**
- **il ne constitue pas un procès-verbal d'accord,**
- **il demeure un document strictement confidentiel,**
- **et aucune des parties ne peut l'utiliser, le produire, le transmettre ou s'en prévaloir**, en tout ou partie, à quelque titre que ce soit, notamment dans un cadre judiciaire, administratif ou contractuel.

Ce n'est qu'à compter de la **signature par toutes les parties** que le document acquiert la qualité de **procès-verbal d'accord amiable**, pouvant alors être utilisé par les signataires conformément à leur volonté commune, sous réserve des dispositions légales applicables.

3.2.5.6 – Principe de formalisation partielle

Le compte-rendu peut porter sur un **accord total ou partiel**.

À ce titre, il peut faire apparaître distinctement :

- des **points faisant l'objet d'un accord clair et partagé**, susceptibles d'être ultérieurement homologués,
- et des **points non validés**, exclus du champ de toute homologation ou exécution.

Aucune homologation, utilisation ou exécution ne peut porter sur des points n'ayant pas été expressément validés par les parties.

3.2.5.7 – Absence de modification du document

Le compte-rendu établi par Accord Amiable constitue une **photographie fidèle** des échanges et validations intervenues lors de la médiation.

En conséquence :

- Accord Amiable **n'est pas tenue de modifier, corriger ou réécrire** le document,
- toute demande de modification, quelle qu'en soit la nature, **équivalait à une remise en cause des accords constatés**.

Une telle remise en cause implique nécessairement une **reprise du processus de médiation**, notamment par l'organisation d'un **nouvel atelier de résolution**, constituant une prestation distincte, soumise à une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

3.2.5.8 – Exécution de la prestation et responsabilité financière

Dès lors qu'Accord Amiable procède à :

- la **mise en forme du compte-rendu**,
- et sa **transmission aux parties par voie électronique**,

la prestation est réputée **exécutée** et la rémunération correspondante est **définitivement due**, indépendamment de la signature ou non du document par les parties. Lorsque la formalisation est sollicitée alors qu'aucun accord réel n'était stabilisé, l'erreur d'appréciation relève de la responsabilité exclusive de la partie demanderesse et n'ouvre droit à aucun remboursement.

3.2.5.9 – Tarification

À titre strictement indicatif, la prestation de formalisation est facturée :

- **50 € TTC** pour un document impliquant **deux (2) parties**,
- augmentée de **30 € TTC par partie supplémentaire**.

Le seul tarif opposable est celui affiché sur le site internet d'Accord Amiable au moment du paiement en ligne, les tarifs pouvant évoluer en fonction des conditions commerciales, remises ou offres en vigueur.

3.2.5.10 – Liberté des parties et suites possibles

Les parties demeurent, en toute hypothèse, **entièrement libres** :

- de signer ou de refuser le procès-verbal d'accord,
- de solliciter une homologation judiciaire totale ou partielle des seuls points validés,
- de poursuivre la médiation,
- ou de mettre fin au processus.

3.2.6 – Homologation judiciaire de l'accord amiable

3.2.6.1 – Objet et cadre de l'intervention d'Accord Amiable

Lorsque les parties sont parvenues à un **accord amiable formalisé**, matérialisé par un **procès-verbal d'accord signé par l'ensemble des parties**, celles-ci peuvent décider de solliciter son **homologation judiciaire**, conformément aux dispositions applicables du Code de procédure civile. Dans ce cadre, Accord Amiable intervient exclusivement en qualité de tiers facilitateur administratif, à la demande expresse d'une ou plusieurs parties. Son intervention est strictement limitée à une **mission d'assistance administrative et procédurale**, à l'exclusion de toute mission de conseil juridique, de représentation, d'assistance contentieuse ou d'analyse juridique de l'accord.

3.2.6.2 – Initiative et responsabilité de la demande d'homologation

La demande d'homologation judiciaire :

- est formulée à l'**initiative d'une ou plusieurs parties**,
- **ne peut intervenir qu'après la signature du procès-verbal d'accord par l'ensemble des parties**,
- et relève de la **volonté libre et éclairée des parties**, lesquelles demeurent seules décisionnaires de l'opportunité d'une telle démarche.

Accord Amiable **n'est jamais à l'initiative** de la demande d'homologation et **ne saurait être tenue responsable** du choix des parties de solliciter ou non l'homologation judiciaire. Les parties demeurent libres de s'organiser entre elles quant à la répartition des frais, à la désignation du demandeur ou aux modalités pratiques de la saisine de la juridiction compétente.

3.2.6.3 – Nature de la mission : facilitation administrative

Dans le cadre de la mission d'homologation judiciaire, l'intervention d'Accord Amiable se limite notamment à :

- la **préparation matérielle du dossier administratif**,
- la **mise en forme de la demande d'homologation**, sur la base des éléments fournis par les parties,

Il est expressément précisé qu'Accord Amiable :

- ne rédige aucun acte juridique engageant,
- ne vérifie pas la validité juridique, la licéité ou l'équilibre de l'accord,
- ne représente aucune partie devant le juge,
- ne délivre aucun conseil juridique,
- et n'intervient pas dans l'appréciation du contenu de l'accord.

3.2.6.4 – Absence de garantie quant à l'homologation

Les parties reconnaissent expressément que :

- l'homologation judiciaire relève de la **compétence souveraine du juge saisi**,
- Accord Amiable **ne garantit ni l'acceptation, ni le refus, ni les modalités de l'homologation**,
- et **n'exerce aucune influence** sur la décision du juge.

Le juge demeure libre :

- d'homologuer l'accord en totalité,
- d'homologuer uniquement les points faisant l'objet d'un accord clair et autonome,
- ou de refuser l'homologation.

Aucun refus d'homologation ne saurait engager la responsabilité d'Accord Amiable.

3.2.6.5 – Accord total ou partiel et portée de l'homologation

Les parties sont informées que l'homologation judiciaire peut porter :

- soit sur l'intégralité des points validés dans le procès-verbal d'accord,
- soit, le cas échéant, **uniquement sur certains points**, à condition qu'ils soient clairement identifiés, précis et autonomes.

Accord Amiable se borne à **transmettre les éléments fournis par les parties**, sans appréciation sur l'opportunité d'une homologation totale ou partielle.

3.2.6.6 – Tarification de la prestation d'homologation judiciaire

La mission de facilitation administrative liée à la demande d'homologation judiciaire fait l'objet d'une **prestation distincte**, facturée selon le tarif en vigueur au moment de la demande.

La prestation est **subordonnée à une demande expresse**, formulée **postérieurement à la signature du procès-verbal d'accord**. Le **seul tarif opposable** est celui affiché sur le site internet d'Accord Amiable au moment du paiement en ligne ou communiqué dans le cadre d'un devis spécifique, le cas échéant.

3.2.6.7 – Obligation de moyens et responsabilité

Accord Amiable intervient dans le cadre d'une **obligation de moyens strictement limitée** à la facilitation administrative.

Elle ne saurait être tenue responsable :

- du contenu de l'accord soumis à homologation,
- de l'interprétation juridique de cet accord,
- de la décision rendue par la juridiction saisie,
- ni des conséquences juridiques, économiques ou pratiques de l'homologation ou de son refus.

3.2.6.8 – Liberté des parties

Les parties demeurent, en toute hypothèse, **entièrement libres** :

- de solliciter ou non l'homologation judiciaire,
- de mandater tout professionnel de leur choix (avocat, notaire) pour les assister,

- ou de renoncer à toute démarche judiciaire.

ARTICLE 4 – Subrogation assurantielle

4.1 – Une démarche volontaire au service de l'accès à la justice amiable

Dans une volonté affirmée de **faciliter l'accès à la justice amiable**, Accord Amiable a structuré son activité en intégrant, lorsque cela est possible, les mécanismes de **prise en charge assurantielle**, et notamment la **subrogation**, en lien avec les assurances de protection juridique.

Cette démarche vise à permettre aux justiciables de s'engager dans un processus d'expertise et de médiation **sans que le coût ne constitue un frein**, tout en respectant la liberté contractuelle, l'indépendance des acteurs et les équilibres assurantiels.

Il est expressément précisé que cette politique relève d'une **initiative volontaire d'Accord Amiable**, ne résultant d'aucune obligation légale, réglementaire ou contractuelle.

4.2 – Définition et cadre juridique de la subrogation

La **subrogation assurantielle** est le mécanisme par lequel un organisme assureur accepte de prendre en charge, en tout ou partie, le coût des prestations réalisées pour le Client, et règle directement les sommes correspondantes à Accord Amiable en qualité de **tiers payeur subrogé**, conformément aux articles **1346 et suivants du Code civil**. Dans ce cadre :

- le Client demeure **le seul donneur d'ordre contractuel** d'Accord Amiable,
- la subrogation n'emporte **ni substitution de partie, ni novation**,
- Accord Amiable conserve une **indépendance totale** à l'égard de tout organisme assureur.

4.3 – Diagnostic préliminaire gratuit et information du Client

Dans le cadre du **Diagnostic Préliminaire Gratuit**, Accord Amiable met à disposition du Client un ensemble de documents destinés à l'informer et à l'accompagner, comprenant notamment :

- un **document pédagogique** expliquant le principe de la subrogation assurantielle,
- un **courrier type à destination de l'organisme assureur**, permettant au Client de déclarer sa situation et de solliciter une prise en charge au titre de sa protection juridique.

Ces documents ont une **finalité exclusivement informative et facilitatrice**. Ils ne constituent ni une garantie de prise en charge, ni un engagement d'Accord Amiable, la décision relevant exclusivement de l'organisme assureur et du contrat d'assurance souscrit par le Client.

4.4 – Acceptation encadrée de la subrogation

Accord Amiable accepte le principe d'une prise en charge par subrogation **uniquement sous réserve** de la réception préalable d'une **confirmation écrite, claire et non équivoque** émanant de l'organisme assureur, précisant notamment :

- le principe de la prise en charge,
- le périmètre exact des prestations couvertes (expertise et médiation),
- les plafonds ou barèmes applicables,
- et les modalités de règlement.

À défaut d'une telle confirmation, la subrogation est réputée non acquise et les prestations sont **facturées directement au Client**, selon les tarifs en vigueur.

4.5 – Le reste à charge : principe général

Le **reste à charge** correspond à la part du coût des prestations qui n'est pas couverte par l'assurance, notamment en raison :

- des plafonds contractuels,
- des barèmes indemnifiables,
- ou des modalités propres au contrat d'assurance du Client.

Il s'agit d'un mécanisme **normal et courant** dans les dispositifs assurantiels, sur lequel Accord Amiable

4.6 – Le Bouclier financier Accord Amiable : nature et philosophie

Afin d'éviter que des **restes à charge limités** ne constituent un obstacle à la poursuite d'une démarche amiable, Accord Amiable a mis en place un dispositif volontaire dénommé « **Bouclier financier Accord Amiable** ».

Ce dispositif constitue un **plus offert au Client**, dans une démarche d'**accès à la justice amiable**, et ne s'inscrit ni dans une logique commerciale, ni dans une obligation contractuelle.

4.6.1 – Condition impérative : subrogation assurantielle effective

Il est expressément précisé que :

- le Bouclier financier Accord Amiable **ne s'applique que dans le cadre d'une subrogation assurantielle effective**,
- et uniquement lorsque la protection juridique du Client **couvre à la fois l'expertise technique indépendante et la médiation amiable**.

En l'absence de subrogation, ou lorsque le Client choisit de régler directement les prestations sans intervention de son assurance, les prestations sont facturées selon les tarifs en vigueur, sans application du Bouclier financier.

4.6.2 – Neutralisation du reste à charge et appréciation souveraine

Lorsque la subrogation est confirmée, Accord Amiable peut décider, **à titre particulier et dans le cadre de son appréciation souveraine**, et le cas échéant en lien avec des **partenariats conclus avec des groupes assuranciers**, de :

- **neutraliser le reste à charge résiduel**,
- **dans la limite maximale de 100 € TTC**,
- lorsque ce reste à charge résulte exclusivement des plafonds ou barèmes appliqués par l'organisme assureur.

Cette prise en charge vise à éviter tout surcoût dissuasif pour le Client engagé dans un **processus global de médiation amiable**, associant expertise et médiation.

4.6.3 – Dépassement du plafond et appréciation au cas par cas

Lorsque le reste à charge excède le seuil indicatif de **100 € TTC**, Accord Amiable peut, **à titre exceptionnel et discrétionnaire**, apprécier l'opportunité d'une prise en charge complémentaire.

Cette appréciation est réalisée au cas par cas, sans création de droit acquis, sans engagement automatique et sans précédent opposable.

4.6.4 – Absence d'obligation légale et caractère non opposable

Il est expressément rappelé que :

- la mise en place du Bouclier financier Accord Amiable,
- l'accompagnement à la subrogation,
- et la neutralisation éventuelle du reste à charge

ne résultent **d'aucune obligation légale, réglementaire ou contractuelle**. Ces dispositifs constituent une **démarche volontaire et éthique**, destinée à faciliter l'accès à la justice amiable, et **ne peuvent être invoqués comme un droit acquis ou une obligation opposable** à Accord Amiable.

4.7 – Documents susceptibles d'être transmis à l'organisme assureur

Dans le cadre strict de la subrogation, et dans le respect du principe de confidentialité, Accord Amiable peut transmettre à l'organisme assureur :

- des **attestations de médiation ou de tentative préalable de médiation**,
- des **justificatifs factuels de diligences réalisées**,
- le **procès-verbal d'accord amiable**, uniquement s'il est signé par toutes les parties,
- et, le cas échéant, l'**ordonnance d'homologation** rendue par la juridiction compétente.

Aucun échange confidentiel, document non signé ou contenu interne aux discussions de médiation ne peut être transmis.

4.7.1 – Liberté du Client et neutralité d'Accord Amiable

Le Client demeure **entièrement libre** :

- de solliciter ou non sa protection juridique,
- d'accepter ou de refuser la subrogation,
- ou de régler directement les prestations.

Accord Amiable n'intervient **ni comme intermédiaire d'assurance, ni comme conseil assurantiel, ni comme mandataire d'un organisme assureur.**

ARTICLE 5 – Recours à un avocat – liberté du conseil et organisation du processus de médiation

Le Client est expressément informé qu'il dispose, à tout moment et sans restriction, de la **liberté pleine et entière de consulter un avocat de son choix**, avant, pendant ou après toute démarche d'expertise, d'atelier de résolution amiable ou de médiation menée avec Accord Amiable.

Ce droit au conseil juridique est **totalement indépendant** du processus de médiation et ne saurait, en aucun cas, être limité, conditionné ou entravé par Accord Amiable.

À ce titre, le Client peut notamment consulter l'annuaire public des avocats accessible via le site institutionnel du Conseil national du barreau ou tout autre site de son choix. Accord Amiable peut, à titre strictement informatif, non exclusif et sans caractère de recommandation, porter à la connaissance du Client l'existence d'avocats partenaires ou référencés. Cette information ne constitue ni une obligation, ni une incitation particulière, ni une condition d'accès aux services proposés. Le choix de l'avocat demeure **libre, personnel et indépendant**.

5.1 – Organisation des ateliers de résolution amiable et rôle des conseils

Les ateliers de résolution amiable et séances de médiation ont pour finalité de favoriser un **dialogue direct, confidentiel et constructif entre les parties**, conformément aux principes fondamentaux de la médiation, reposant sur l'expression personnelle, l'écoute mutuelle et la responsabilisation des participants.

Dans cet esprit, les échanges sont, par principe, **conduits directement entre les parties**, sans représentation par un intermédiaire, afin de préserver la qualité du dialogue, l'équilibre des échanges et l'efficacité du processus.

Le recours à un avocat est encouragé **en amont et en aval** des ateliers, afin d'éclairer juridiquement les parties sur leurs droits, obligations et choix éventuels, sans que ce conseil ne se substitue à la participation personnelle des parties aux échanges. La présence d'un avocat lors d'un atelier de résolution amiable ou d'une séance de médiation n'est ni automatique, ni exclue par principe.

Elle peut être envisagée **à titre exceptionnel**, sous réserve :

- de l'accord exprès du médiateur,
- de l'accord des parties,
- et du respect strict du cadre, de la confidentialité et de l'équilibre des échanges.

Lorsque la présence d'un avocat est admise, celle-ci s'effectue, par principe, dans un rôle d'**assistance et d'observation**, sans prise de parole directe, sauf accord contraire exprès du médiateur et des parties. Le médiateur conserve, à tout moment, la faculté d'adapter l'organisation des échanges ou de limiter les interventions extérieures, dès lors que cela est nécessaire au bon déroulement du processus, à l'équilibre des parties et à la finalité amiable poursuivie.

En s'engageant dans le processus de résolution amiable proposé par Accord Amiable, le Client reconnaît avoir été **pleinement informé** :

- de son droit permanent au conseil juridique,
- de l'absence de représentation obligatoire en médiation,
- du cadre privilégiant un échange direct entre les parties,
- et des modalités encadrant l'intervention éventuelle des conseils.

Il accepte librement ce cadre, sans renonciation à ses droits, dans le seul objectif de favoriser une résolution amiable efficace, équilibrée et choisie.

5.2 – Principe d'impartialité, d'équilibre et non-imposition d'un conseil dans le cadre de la médiation

La médiation et les ateliers de résolution amiable proposés reposent sur les principes fondamentaux d'**impartialité**, d'**équilibre entre les parties**, de **libre adhésion** et de **dialogue direct**, tels qu'ils résultent notamment des articles 1530 à 1535 du Code de procédure civile.

Chaque partie dispose, à tout moment, d'un **droit absolu et inaliénable de consulter un avocat ou tout conseil de son choix**, avant, pendant ou après le processus de médiation. Toutefois, ce droit au conseil n'emporte **en aucun cas** un droit à la représentation, ni un droit d'imposer la présence, l'intervention ou la participation d'un avocat au sein des ateliers de résolution amiable ou des séances de médiation.

La médiation n'étant ni une procédure juridictionnelle, ni un espace de représentation des parties, mais un processus volontaire fondé sur l'échange direct, **la présence éventuelle d'un avocat lors d'un atelier de résolution relève exclusivement du consentement des parties** et de l'appréciation du médiateur quant au respect de l'équilibre et de la finalité amiable du processus.

En conséquence, lorsqu'une partie se présente accompagnée d'un avocat ou d'un conseil au moment de l'atelier de résolution amiable, il appartient à **l'autre partie** de se prononcer sur l'acceptation ou le refus de cette présence. **Le médiateur, dans l'exercice de sa mission, ne se substitue pas à ce consentement, mais veille exclusivement à la préservation de l'équilibre, de la loyauté des échanges et de la qualité du dialogue.**

À défaut d'accord de l'ensemble des parties sur la présence d'un avocat, ou lorsque cette présence est susceptible de créer un déséquilibre, une pression ou une altération du cadre de la médiation, **le médiateur peut décider de ne pas ouvrir, d'interrompre immédiatement ou de mettre fin au processus de médiation**, sans que cette décision ne constitue une sanction, une faute, ni une atteinte au droit au conseil.

Il est expressément rappelé que cette cessation éventuelle du processus ne résulte ni d'un manquement, ni d'une responsabilité imputable à Accord Amiable ou au médiateur, mais exclusivement de l'absence de consentement des parties sur les conditions de déroulement de la médiation.

Les parties assument, en conséquence, **la pleine responsabilité de leurs choix**, tant quant à l'organisation du cadre des échanges que quant aux effets attachés à l'interruption éventuelle du processus, notamment sur le plan financier, conformément aux conditions contractuelles acceptées.

En s'engageant dans le processus de médiation et d'ateliers de résolution amiable, les parties reconnaissent avoir été pleinement informées de ces principes, les comprendre et les accepter, dans le seul objectif de garantir une médiation **équilibrée, loyale et conforme à sa nature**, fondée sur l'adhésion libre et la responsabilité de chacun.

ARTICLE 6 – Usage du numérique, outils techniques et garanties déontologiques

6.1 – Principe général du recours aux outils numériques

Dans le cadre de l'exécution de ses missions d'expertise amiable indépendante et de médiation conventionnelle, Accord Amiable recourt à des outils numériques de communication, de gestion des dossiers et d'assistance méthodologique, utilisés tout au long du processus, depuis la phase d'information préalable jusqu'à la clôture de la mission.

Le recours à ces outils s'inscrit dans une logique de **qualité, de traçabilité, de pédagogie et de sécurisation des échanges**, sans jamais constituer une finalité en soi ni se substituer à l'intervention humaine des professionnels.

6.2 – Respect des principes de protection des données et du cadre RGPD

L'usage des outils numériques par Accord Amiable est réalisé dans le strict respect :

- du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD),
- des principes de **licéité, loyauté, transparence, minimisation, proportionnalité et limitation de la conservation**,
- ainsi que des obligations légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles.

Les données collectées sont strictement limitées à celles nécessaires à la finalité poursuivie, à savoir l'exécution des prestations sollicitées, la qualité du processus et la sécurité juridique des échanges.

6.3 – Articulation avec la Charte de déontologie

L'usage des outils numériques est encadré par la **Charte de déontologie Médiation & Expertise d'Accord Amiable**, laquelle constitue une norme de référence complémentaire aux présentes Conditions Générales.

Cette Charte, librement accessible et intégrée au cadre contractuel, définit notamment :

- les finalités légitimes des outils utilisés,
- les garanties de confidentialité,
- les principes de consentement éclairé,
- les droits de refus,
- ainsi que les limites d'usage excluant toute finalité probatoire, contentieuse ou détournée.

Elle est expressément opposable aux parties et aux intervenants

6.4 – Liberté d'acceptation ou de refus des outils numériques

Les parties disposent d'une liberté totale d'accepter ou de refuser l'usage de tout outil numérique spécifique, y compris les dispositifs d'enregistrement audio ou vidéo lorsqu'ils sont proposés.

Ce refus :

- peut être exprimé à tout moment, sans justification ;
- **ne remet pas en cause l'accès à la médiation ou à l'expertise amiable ;**
- n'emporte aucune conséquence sur la poursuite du processus en tant que tel.

En revanche, lorsque l'usage d'un outil est **techniquement indissociable** de la production d'un livrable particulier (ex. : *synthèse pédagogique issue d'un entretien enregistré*), le refus peut avoir pour seule conséquence l'impossibilité matérielle de produire ce livrable spécifique, sans que cela n'affecte la validité, la loyauté ou la qualité globale de la prestation.

6.5 – Enregistrements téléphoniques et entretiens : finalités et garanties

Certains échanges téléphoniques, entretiens individuels ou réunions à distance peuvent, avec information préalable et consentement explicite, faire l'objet d'enregistrements audio et/ou vidéo.

Ces enregistrements ont pour **finalités exclusives** :

- la qualité de la conduite des échanges ;
- la fiabilité des restitutions autorisées ;
- la production éventuelle de supports pédagogiques ou de synthèse interne.

Ils ne constituent :

- ni un mécanisme probatoire,
- ni un moyen de preuve,
- ni un support destiné à un usage contentieux ou judiciaire.

Aucun enregistrement, retranscription ou livrable issu de ces outils n'a vocation à être communiqué à la partie adverse, aux conseils ou à une juridiction, sauf stipulation expresse et cadre légal spécifique.

6.6 – Innovation numérique et accompagnement humain

Accord Amiable recourt **de manière raisonnée à des outils numériques** et à des technologies d'assistance afin d'améliorer l'efficacité, la réactivité et l'accessibilité de ses prestations, dans l'intérêt direct des clients et des parties. Ces outils permettent notamment de réduire les délais de traitement, d'optimiser l'organisation des échanges et de maîtriser les coûts opérationnels, contribuant ainsi à proposer des prestations plus accessibles, sans renoncer à la qualité ni à l'exigence professionnelle. L'usage de ces technologies ne constitue en aucun cas une automatisation intégrale des prestations. Chaque mission demeure placée **sous le contrôle effectif et permanent d'un expert ou d'un médiateur**, seul responsable du processus, de l'appréciation des situations et de la validation des livrables. Les outils numériques interviennent exclusivement comme des moyens d'appui, au service d'un accompagnement humain, personnalisé et responsable, dans une logique d'innovation maîtrisée, conforme au cadre légal, déontologique et contractuel applicable.

6.7 – Exercice des droits, suppression des données et périmètre de maîtrise

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et, le cas échéant, d'opposition aux données la concernant. Conformément à la réglementation applicable, Accord Amiable n'est tenue de désigner un délégué à la protection des données (DPO). La supervision du respect des obligations relatives à la protection des données à caractère personnel est **assurée directement par la direction d'Accord Amiable**, laquelle veille à la conformité des traitements mis en œuvre, au respect des droits des personnes concernées et à l'application des principes définis par la réglementation et la Charte déontologique.

Ces droits peuvent être exercés :

- par courrier électronique adressé à : **contact@accordamiable.com**,
- ou par courrier postal adressé au siège d'Accord Amiable.

Afin d'assurer une traçabilité et un traitement sécurisé des demandes, il est recommandé, pour les demandes sensibles et notamment celles portant sur la suppression de données, d'adresser la demande par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : **Accord Amiable – 16 rue Valdemaine, 49100 Angers**.

Accord Amiable s'engage à procéder, **dans les meilleurs délais**, à la suppression ou à l'anonymisation de l'ensemble des données à caractère personnel **directement traitées, hébergées et accessibles sous son contrôle**, dès lors que leur conservation n'est plus justifiée au regard des finalités poursuivies ou d'une obligation légale ou déontologique. Lorsque certaines données ont été traitées à l'aide de moyens techniques ou de services opérés par des prestataires agissant pour le compte d'Accord Amiable, celle-ci met en œuvre toutes les diligences raisonnables afin que ces traitements soient conformes à la réglementation applicable, dans la limite de son périmètre de maîtrise technique et juridique.

ARTICLE 7 – Mission du dispositif Accord Amiable et engagement en faveur de la justice amiable

Le dispositif Accord Amiable a été conçu et développé dans une logique de contribution active à la promotion des modes amiables de résolution des différends et à la prévention de la judiciarisation excessive des conflits. Cette démarche s'inscrit dans un objectif d'intérêt général largement partagé par les pouvoirs publics, visant à **favoriser l'accès à des solutions amiables, rapides et proportionnées**, en amont ou en complément des procédures juridictionnelles, et à participer ainsi au désengorgement des juridictions.

C'est dans cette perspective que le projet Accord Amiable a été présenté à la Chancellerie (ministère de la Justice) et au garde des Sceaux, comme un dispositif structuré, juridiquement encadré et respectueux des prérogatives des institutions et des professions réglementées.

Le recours raisonné aux outils numériques et aux technologies d'assistance s'inscrit dans cette même logique : **améliorer l'accessibilité, la réactivité et l'efficacité des processus**, tout en maintenant un accompagnement humain permanent, responsable et maîtrisé, conformément au cadre légal, déontologique et contractuel applicable.

Cet engagement se traduit également par la mise en place de mécanismes destinés à préserver l'équilibre économique des parties et à favoriser l'accès au dispositif, notamment au travers de dispositifs spécifiques de limitation du reste à charge, parfois qualifiés de « bouclier financier », mis en œuvre dans le respect des règles applicables.

Le présent article a une vocation strictement explicative. Il ne crée aucune obligation de résultat, ni engagement particulier à la charge d'Accord Amiable, mais vise à éclairer les parties sur la philosophie, la finalité et la cohérence du dispositif auquel elles choisissent librement d'adhérer.

7.1 – Interdiction de détournement ou d'instrumentalisation du dispositif

Le dispositif Accord Amiable ne peut en aucun cas être utilisé à des fins étrangères à sa finalité amiable, préventive et non contentieuse. Sont notamment prohibés, sans que cette liste soit limitative, les usages consistant à :

- instrumentaliser le dispositif dans une perspective exclusivement contentieuse ou stratégique ;
- constituer ou renforcer artificiellement un dossier en vue d'une procédure judiciaire ultérieure ;
- exercer une pression, directe ou indirecte, sur une partie ou un tiers ;

7.2 – Confidentialité renforcée, cadre légal applicable et usage des livrables

Les prestations proposées par Accord Amiable, qu'elles relèvent de la médiation conventionnelle ou de l'expertise amiable indépendante, sont mises en œuvre dans le respect des principes légaux applicables, et notamment d'un **principe de confidentialité assuré et renforcé**, conformément à la nature des modes amiables de résolution des différends.

a) Médiation conventionnelle

Dans le cadre des missions de médiation, les échanges, déclarations, documents et travaux réalisés sont couverts par l'obligation de confidentialité prévue par les articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**, telle que rappelée et précisée par la Charte de déontologie annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

À ce titre, aucune information issue du processus de médiation ne peut être divulguée à des tiers, ni produite dans un cadre contentieux, sauf accord exprès des parties ou exigence légale impérative.

b) Expertise amiable indépendante

Dans le cadre des missions d'expertise amiable, Accord Amiable applique également un principe strict de confidentialité, adapté à la nature technique de la prestation. Les analyses, constats, hypothèses, rapports et documents établis sont destinés exclusivement à l'information et à l'éclairage des parties concernées, dans le cadre du processus amiable.

c) Usage des livrables et responsabilité de leur diffusion

Les documents, rapports, synthèses, notes, comptes rendus ou tout autre livrable établis par Accord Amiable, qu'ils relèvent de la médiation ou de l'expertise, demeurent la **propriété intellectuelle exclusive d'Accord Amiable**. Ils sont remis aux clients à titre strictement personnel et confidentiel, afin de leur permettre d'apprécier leur situation et d'éclairer leurs décisions. Ces livrables **n'ont pas vocation à être communiqués, diffusés ou transmis à des tiers**, sauf pour les documents expressément prévus à cet effet par les présentes Conditions Générales de Vente ou par accord écrit préalable d'Accord Amiable.

Toute communication, diffusion ou utilisation des livrables auprès de tiers, lorsqu'elle intervient à l'initiative du client ou en dehors des hypothèses expressément prévues, est réalisée **sous la seule et entière responsabilité du client**, sans que la responsabilité d'Accord Amiable ne puisse être recherchée à ce titre. Accord Amiable ne saurait notamment être tenue responsable du contenu, de l'interprétation, de l'usage ou des conséquences attachées à des éléments diffusés par le client en dehors du cadre contractuel initial. Il est expressément précisé que les documents comportant un QR code ou tout autre dispositif d'accès en ligne sont strictement destinés à la personne à laquelle ils ont été remis. Toute transmission de ces documents ou du QR code qu'ils contiennent est susceptible de permettre l'accès aux contenus associés et relève, en conséquence, de la seule responsabilité du client, lequel reconnaît être tenu d'en préserver la confidentialité ou d'en assumer la diffusion en parfaite connaissance de cause.

ARTICLE 8 – Capacité juridique, pouvoirs et responsabilité du contractant

Le client déclarant contracter avec Accord Amiable garantit disposer de la **capacité juridique**, des **droits** et, le cas échéant, des **pouvoirs nécessaires** pour conclure le contrat, solliciter les prestations proposées et engager valablement les personnes ou entités concernées.

Lorsque le client agit pour le compte d'un tiers, d'une personne morale, d'une indivision ou d'une personne faisant l'objet d'une mesure de représentation ou de protection, il déclare et garantit être **dûment habilité** à cet effet, en vertu d'un mandat, d'une délégation de pouvoirs, d'un acte notarié, d'une décision judiciaire ou de tout document équivalent.

Accord Amiable se réserve la faculté de solliciter, à tout moment, la communication de tout document permettant de justifier de la capacité ou des pouvoirs invoqués.

Toutefois, Accord Amiable n'est tenue à **aucune obligation générale de vérification** de la validité, de l'étendue ou de la persistance des pouvoirs ou mandats déclarés, lesquels relèvent de la **seule responsabilité du client**.

Le client demeure seul responsable :

- de l'exactitude des informations communiquées ;
- de la réalité et de la validité des pouvoirs qu'il invoque ;
- ainsi que des conséquences juridiques, financières ou procédurales résultant d'une absence, d'une insuffisance ou d'une irrégularité de capacité ou de représentation.

8.1 – Confidentialité renforcée, cadre légal applicable et usage des livrables

Les prestations proposées par Accord Amiable, qu'elles relèvent de la médiation conventionnelle ou de l'expertise amiable indépendante, sont mises en œuvre dans le respect des principes légaux applicables, et notamment d'un **principe de confidentialité assuré et renforcé**, conformément à la nature des modes amiables de résolution des différends.

a) Médiation conventionnelle

Dans le cadre des missions de médiation, les échanges, déclarations, documents et travaux réalisés sont couverts par l'obligation de confidentialité prévue par les articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**, telle que rappelée et précisée par la Charte de déontologie annexée aux présentes Conditions Générales de Vente.

À ce titre, aucune information issue du processus de médiation ne peut être divulguée à des tiers, ni produite dans un cadre contentieux, sauf accord exprès des parties ou exigence légale impérative.

b) Expertise amiable indépendante

Dans le cadre des missions d'expertise amiable, Accord Amiable applique également un principe strict de confidentialité, adapté à la nature technique de la prestation. Les analyses, constats, hypothèses, rapports et documents établis sont destinés exclusivement à l'information et à l'éclairage des parties concernées, dans le cadre du processus amiable.

c) Usage des livrables et responsabilité de leur diffusion

Les documents, rapports, synthèses, notes, comptes rendus ou tout autre livrable établis par Accord Amiable, qu'ils relèvent de la médiation ou de l'expertise, demeurent la **propriété intellectuelle exclusive d'Accord Amiable**. Ils sont remis aux clients à titre strictement personnel et confidentiel, afin de leur permettre d'apprécier leur situation et d'éclairer leurs décisions. Ces livrables **n'ont pas vocation à être communiqués, diffusés ou transmis à des tiers**, sauf pour les documents expressément prévus à cet effet par les présentes Conditions Générales de Vente ou par accord écrit préalable d'Accord Amiable.

Toute communication, diffusion ou utilisation des livrables auprès de tiers, lorsqu'elle intervient à l'initiative du client ou en dehors des hypothèses expressément prévues, est réalisée **sous la seule et entière responsabilité du client**, sans que la responsabilité d'Accord Amiable ne puisse être recherchée à ce titre. Accord Amiable ne saurait notamment être tenue responsable du contenu, de l'interprétation, de l'usage ou des conséquences attachées à des éléments diffusés par le client en dehors du cadre contractuel initial.

ARTICLE 9 – Mandat, représentation et circuit de transmission des livrables

Le client déclarant contracter avec Accord Amiable garantit disposer de la **capacité juridique**, des **droits** et, le cas échéant, des **pouvoirs nécessaires** pour conclure le contrat, solliciter les prestations proposées et engager valablement les personnes ou entités concernées.

Lorsque le client agit pour le compte d'un tiers, d'une personne morale, d'une indivision ou d'une personne faisant l'objet d'une mesure de représentation ou de protection, il déclare et garantit être **dûment habilité** à cet effet, en vertu d'un mandat, d'une délégation de pouvoirs, d'un acte notarié, d'une décision judiciaire ou de tout document équivalent. Accord Amiable se réserve la faculté de solliciter, à tout moment, la communication de tout document permettant de justifier de la capacité ou des pouvoirs invoqués.

Toutefois, Accord Amiable n'est tenue à **aucune obligation générale de vérification** de la validité, de l'étendue ou de la persistance des pouvoirs ou mandats déclarés, lesquels relèvent de la **seule responsabilité du client**.

Le client demeure seul responsable :

- de l'exactitude des informations communiquées ;
- de la réalité et de la validité des pouvoirs qu'il invoque ;
- ainsi que des conséquences juridiques, financières ou procédurales résultant d'une absence, d'une insuffisance ou d'une irrégularité de capacité ou de représentation.

Accord Amiable ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences liées à un défaut de capacité, de pouvoir ou de représentation du client ou de toute personne pour le compte de laquelle il agit. Lorsqu'un client contracte avec Accord Amiable en qualité de mandataire, de représentant légal ou de professionnel intervenant pour le compte d'un tiers, notamment en qualité d'avocat, de notaire, de représentant légal, de tuteur, de curateur ou de tout autre intervenant habilité, il lui appartient de **vérifier préalablement** qu'il dispose des autorisations nécessaires pour solliciter la prestation, engager les parties concernées et recevoir

Le client contractant garantit ainsi qu'il est légitimement habilité :

- à mandater Accord Amiable ;
- à régler la prestation ;
- et à recevoir les documents, rapports ou livrables établis dans ce cadre.

Les livrables sont, par principe, **adressés à la personne ayant commandé et réglé la prestation**, entendue comme le **client contractant** au sens des présentes Conditions Générales de Vente.

Lorsque le client agit pour le compte d'un tiers, il lui appartient d'en informer expressément Accord Amiable, de communiquer les éléments d'identification nécessaires et, le cas échéant, de justifier de sa qualité de représentant. Toutefois, la transmission des livrables demeure effectuée au **client contractant**, lequel conserve la **charge exclusive** d'en assurer la communication au tiers représenté.

Accord Amiable ne saurait être tenue pour responsable :

- des relations internes entre le client contractant et le tiers représenté ;
- de l'étendue ou des limites du mandat invoqué ;
- ni de l'absence, de l'insuffisance ou de la contestation ultérieure des autorisations dont se prévaut le client.

Il appartient, le cas échéant, au **tiers concerné** de se rapprocher du **client contractant ayant sollicité et réglé la prestation pour son compte**, afin d'obtenir communication des éléments établis dans ce cadre.

ARTICLE 10 – Responsabilité d'Accord Amiable en matière d'expertise

10.1 – Cadre général et nature des engagements

Accord Amiable exerce ses activités d'expertise amiable, de médiation et d'accompagnement à la résolution amiable des différends dans le cadre strictement défini par les présentes Conditions Générales de Vente et par la Charte déontologique annexée.

Les prestations proposées par Accord Amiable constituent des **prestations intellectuelles, techniques et méthodologiques d'analyse et d'accompagnement**, fondées sur l'observation, la compréhension des situations, la structuration des échanges et l'éclairage des parties, **à l'exclusion de toute analyse, qualification ou interprétation juridique**.

Accord Amiable n'exerce aucune activité de conseil juridique, de représentation, d'assistance ou de défense des parties, n'établit aucun acte juridique, ne délivre aucun avis juridique et n'intervient en aucune manière dans le choix ou la conduite des stratégies contentieuses ou procédurales, lesquelles relèvent exclusivement des professions légalement habilitées. De même, Accord Amiable n'exerce aucune mission de maîtrise d'ouvrage, d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de maîtrise d'œuvre, de direction de travaux, de coordination de chantier, ni aucune mission assimilée, les prestations proposées se limitant strictement à une analyse amiable et non intrusive des situations soumises.

Compte tenu de la nature même des prestations réalisées, les engagements d'Accord Amiable s'inscrivent dans une **obligation de moyens**, à l'exclusion de toute obligation de résultat. Accord Amiable s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre de chaque mission, l'ensemble des diligences raisonnables, compétences et méthodes prévues contractuellement, sans garantir l'issue d'un différend, l'adhésion des parties, la conclusion d'un accord ou l'absence de contestation ultérieure.

10.2 – Nature exclusivement amiable et précontentieuse

Les prestations proposées par Accord Amiable s'inscrivent exclusivement dans une démarche volontaire, amiable, précontentieuse et non juridictionnelle ; elles ont pour seule finalité d'éclairer une situation factuelle ou technique et, le cas échéant, de favoriser la compréhension et le dialogue entre les parties, sans constituer ni une juridiction, ni un arbitrage, ni une expertise judiciaire au sens des articles 232 et suivants du Code de procédure civile. Les livrables remis (notes, synthèses, rapports, observations ou supports techniques) constituent un outil d'analyse et d'éclairage amiable établi sur la base des éléments communiqués et des constatations réalisées dans les limites de la mission convenue ; ils ne sauraient être assimilés à une mesure d'instruction judiciaire, ne disposent d'aucune autorité juridictionnelle ni force exécutoire, ne constituent pas un instrument probatoire élaboré pour les besoins d'un contentieux et ne peuvent être présentés comme tel. Toute utilisation, production ou exploitation de ces documents dans un cadre judiciaire, assurantiel ou administratif relève de la seule initiative et de la seule responsabilité de la partie qui y procède, sans que cela puisse entraîner la requalification de la mission ni engager la responsabilité d'Accord Amiable pour insuffisance de contradictoire, de formalisme ou de portée juridique, ces

10.3 – Logique économique, proportionnalité du tarif et équilibre contractuel

Les expertises sur pièces facturées par pathologie s'inscrivent dans une logique d'accessibilité économique, de proportionnalité technique et de rationalité contractuelle. Le modèle tarifaire retenu repose sur une analyse intellectuelle ciblée, circonscrite à un périmètre précisément défini, réalisée exclusivement sur la base des éléments documentaires transmis par le Client et dans les limites matérielles d'un examen non intrusif, non destructif et non contradictoire au sens juridictionnel du terme.

Le Client reconnaît expressément que le prix unitaire pratiqué correspond à une prestation d'éclairage technique ponctuel, proportionnée au temps d'analyse imparti, à l'étendue des documents communiqués et à la finalité amiable poursuivie. Il est expressément convenu que cette prestation ne constitue ni une expertise exhaustive du bien, ni un audit technique global, ni une mission d'investigation approfondie, ni une mesure d'instruction judiciaire au sens des articles 232 et suivants du Code de procédure civile, ni une mission d'assistance contentieuse.

La prestation n'a pas pour objet d'établir une vérité technique absolue, d'identifier de manière exhaustive l'ensemble des causes possibles d'un désordre, de révéler des éléments cachés, évolutifs ou non accessibles à partir des seules pièces transmises, ni de statuer sur des responsabilités juridiques. Elle ne constitue pas une certification, une validation normative, ni une garantie opposable à des tiers. Elle s'analyse exclusivement comme une appréciation technique contextualisée, formulée au regard des éléments disponibles à la date de son établissement.

Le Client reconnaît que la structure tarifaire est indissociablement liée à la limitation volontaire du périmètre d'intervention, à l'absence d'investigations complémentaires, à l'absence de contradictoire juridictionnel, à l'absence de pouvoir d'injonction, ainsi qu'à l'absence de garantie de résultat. Les limitations de responsabilité stipulées aux présentes constituent dès lors un élément déterminant et substantiel de l'équilibre économique du contrat, au sens des articles 1103 et 1104 du Code civil, les parties convenant que le consentement au prix est directement corrélé à l'étendue limitée des engagements assumés.

Conformément à l'article 1170 du Code civil, les parties reconnaissent que les clauses limitatives et encadrant la responsabilité ne privent pas l'obligation essentielle de sa substance, dès lors que l'obligation principale d'Accord Amiable consiste exclusivement en une analyse technique proportionnée sur pièces, et non en la délivrance d'une expertise exhaustive, d'un résultat déterminé ou d'une garantie absolue. Toute interprétation tendant à élargir la mission au-delà de son cadre contractuel ou à lui conférer une portée comparable à une expertise judiciaire, un audit technique complet ou une mission d'assistance procédurale serait contraire à l'intention commune des parties, à la nature même de la prestation et à l'économie générale du contrat.

En conséquence, toute demande visant à exiger un niveau d'exhaustivité, de garantie, d'investigation ou d'engagement supérieur à celui expressément convenu serait constitutive d'une modification substantielle du contrat nécessitant un avenant préalable et une réévaluation tarifaire adaptée au nouveau périmètre sollicité.

10.4 – Définition strictement limitative et interprétation restrictive de la mission

La mission confiée à Accord Amiable est strictement et exclusivement limitée à une analyse technique intellectuelle sur pièces, proportionnée au périmètre contractuellement réglé, au nombre de pathologies commandées, au temps d'analyse imparti par pathologie et aux seuls éléments volontairement transmis par le Client.

La prestation consiste uniquement en une appréciation technique contextualisée des éléments communiqués. Elle ne constitue en aucun cas :

- une consultation juridique au sens des dispositions encadrant l'activité de conseil en droit,
- une prise de position sur l'existence d'une faute, d'un manquement contractuel, d'une responsabilité civile ou décennale,
- une qualification juridique des faits,
- une stratégie procédurale,
- une assistance à contentieux,
- une représentation ou une défense d'intérêts devant une juridiction,
- ni une mission relevant du monopole des professions réglementées.

Accord Amiable n'interprète pas les contrats au sens juridique du terme, ne tranche aucun litige, ne statue sur aucune responsabilité et ne délivre aucun avis juridique opposable. Toute référence éventuelle à un cadre légal ou réglementaire ne peut avoir qu'une valeur strictement informative et pédagogique, destinée à

Il est expressément convenu que l'obligation d'Accord Amiable est une obligation de moyens strictement technique et documentaire. Elle ne comprend aucune obligation implicite d'alerte juridique, d'analyse normative exhaustive, d'identification de régimes de responsabilité applicables, ni d'orientation vers une action contentieuse déterminée. Aucune obligation accessoire, implicite, dérivée ou connexe ne saurait être mise à la charge d'Accord Amiable au titre d'une prétendue obligation générale de conseil juridique, d'audit global, de veille réglementaire ou de révélation de risques non directement déductibles des pièces transmises. Toute interprétation extensive, analogique ou évolutive de la mission est formellement exclue. Conformément aux articles 1188 et suivants du Code civil, la convention s'interprète strictement au regard de l'intention commune des parties et du périmètre tarifaire accepté. Le prix convenu est directement corrélé à la nature exclusivement technique et limitée de la prestation.

En conséquence :

- l'absence de mention d'un fondement juridique,
- l'absence de qualification d'une responsabilité,
- l'absence d'analyse d'un point non expressément commandé,
- ou l'absence d'orientation procédurale,

ne saurait être interprétée comme une validation implicite, une certification tacite, une garantie ou une faute professionnelle.

Toute demande tendant à obtenir une prise de position juridique, une analyse de responsabilité, une interprétation contractuelle normative ou une stratégie contentieuse relève d'une mission distincte, extérieure au champ contractuel d'Accord Amiable, et devra être confiée à un professionnel habilité.

10.5- Obligation de moyens exclusive

Accord Amiable est tenu d'une obligation de moyens exclusive, strictement limitée à la réalisation d'une analyse technique sur pièces, exécutée avec diligence et sérieux au regard des éléments communiqués et du périmètre contractuellement défini.

En conséquence, Accord Amiable ne garantit ni résultat déterminé, ni issue amiable, ni reconnaissance de responsabilité par un tiers, ni prise en charge assurantielle, ni conformité réglementaire, ni disparition d'un désordre, ni exhaustivité des causes possibles, ni exactitude absolue des informations analysées lorsque celles-ci proviennent de documents ou déclarations fournis par le Client ou par des tiers.

La prestation ne constitue en aucun cas une obligation de résultat, ni une obligation d'identification exhaustive de l'ensemble des désordres présents ou futurs, ni une obligation de révélation de causes cachées, structurelles, évolutives ou non accessibles à partir des seules pièces transmises.

Il est expressément rappelé que la mission ne comprend notamment :

- aucune investigation matérielle in situ,
- aucune mesure technique sur site,
- aucun sondage destructif,
- aucun prélèvement ni analyse de laboratoire,
- aucune procédure contradictoire au sens juridictionnel,
- aucune mission d'audit technique global,
- aucune mission de contrôle technique au sens réglementaire,
- aucune mission de maîtrise d'œuvre, de direction ou de surveillance de travaux,
- aucune mission d'assistance à réception,
- aucune mission d'expertise judiciaire au sens des articles 232 et suivants du Code de procédure civile,
- aucune mission d'arbitrage,
- aucune mission de représentation ou de défense d'intérêts.

L'absence d'investigations complémentaires, de vérifications physiques, de confrontation contradictoire formalisée ou d'analyse approfondie hors périmètre contractuel ne saurait constituer un manquement, dès lors que ces diligences ne relèvent pas de la mission convenue ni du modèle économique accepté par le Client.

Les conclusions formulées s'entendent exclusivement au regard des éléments disponibles à la date de l'analyse. Elles ne préjugent ni d'évolutions ultérieures, ni d'éléments non communiqués, ni d'informations inexactes ou incomplètes transmises par le Client. Accord Amiable ne saurait être tenu responsable des conséquences d'omissions, d'erreurs ou d'inexactitudes affectant les documents ou déclarations fournis.

Les parties reconnaissent que la limitation de la mission à une obligation de moyens strictement définie constitue un élément déterminant de l'équilibre contractuel et de la structure tarifaire convenue. Toute assimilation de la prestation à une mission réglementée, exhaustive ou juridictionnelle est expressément exclue.

10.6 – Limitation temporelle, périmètre d'analyse et absence d'exhaustivité

Les expertises sur pièces réalisées par Accord Amiable sont exécutées dans le cadre d'un **temps d'analyse contractuellement limité par pathologie**, tel que défini par la formule tarifaire choisie et accepté par le Client lors de la commande. Cette limitation temporelle constitue un élément essentiel et déterminant du contrat, indissociable du prix convenu et du modèle économique proportionné de la prestation.

Le Client reconnaît expressément que la mission confiée consiste en une **analyse technique ciblée et proportionnée**, et non en une investigation exhaustive, systématique ou approfondie de l'ensemble des causes possibles, directes ou indirectes, apparentes ou latentes, actuelles ou futures, susceptibles d'affecter un ouvrage, une installation ou un bien.

En conséquence, certaines causes principales, causes secondaires, facteurs contributifs, mécanismes indirects, interactions entre pathologies, évolutions différées, désordres non visibles, phénomènes structurels, défauts internes, anomalies cachées ou éléments non documentés peuvent ne pas être identifiés dans le cadre de la mission initiale. Cette éventualité est inhérente :

- à la nature d'une analyse sur pièces,
- à l'absence d'investigations matérielles,
- à l'absence de mesures techniques sur site,
- à l'absence de sondages ou examens destructifs,
- à l'absence d'accès physique au bien,
- au temps d'analyse limité contractuellement,
- et aux seules informations volontairement transmises par le Client.

Il est expressément convenu que la non-identification d'un élément, d'un facteur ou d'une cause, lorsqu'elle résulte des limites objectives du temps imparti, du périmètre contractuel ou des pièces disponibles, ne saurait en aucun cas constituer une faute, une négligence, une insuffisance de diligence, un manquement professionnel ou une inexécution contractuelle imputable à Accord Amiable.

Le Client reconnaît qu'une prestation proportionnée, facturée par pathologie et réalisée dans un cadre temporel limité, ne peut matériellement produire le niveau d'exhaustivité d'une expertise judiciaire, d'un audit technique complet, d'une mission d'ingénierie approfondie ou d'une investigation contradictoire sur site. Toute tentative d'appréciation de la mission à l'aune d'un standard supérieur à celui contractuellement convenu est expressément exclue.

L'apparition ultérieure d'éléments nouveaux, la découverte postérieure d'une cause complémentaire, l'évolution d'un désordre, ou la révélation d'un facteur non initialement identifié ne peuvent rétroactivement caractériser une faute ou une insuffisance de la prestation initiale, dès lors que celle-ci a été réalisée conformément au périmètre, au temps et aux éléments disponibles au moment de son exécution.

Il appartient au Client, s'il souhaite un niveau d'analyse plus approfondi, élargi ou exhaustif, de solliciter expressément une extension de mission, un complément de pathologie ou une prestation additionnelle adaptée, laquelle fera l'objet d'un accord préalable et d'un ajustement tarifaire correspondant. À défaut, la mission demeure strictement limitée à son cadre initial.

Les parties conviennent enfin que la limitation temporelle et l'absence d'exhaustivité constituent un élément structurant de l'équilibre contractuel et que leur acceptation est indissociable du prix consenti. Toute interprétation tendant à imposer une obligation implicite d'exhaustivité, d'identification totale des causes ou de révélation complète des risques serait contraire à l'intention commune des parties et à l'économie générale du contrat.

10.7 – Nature hypothétique, probabiliste et non certifiante des conclusions

Les conclusions, observations et analyses formulées par Accord Amiable constituent exclusivement des hypothèses intellectuelles et techniques, élaborées à partir des seuls éléments documentaires, déclaratifs et contextuels volontairement transmis par le Client dans le cadre contractuel défini.

Ces conclusions procèdent d'un raisonnement analytique fondé sur les données disponibles au moment de l'étude. Elles s'inscrivent dans une démarche d'éclairage technique proportionné et ne sauraient, par nature, constituer :

- une affirmation certaine et définitive,
- une validation irrévocable d'une cause unique,
- une certification technique,
- une garantie scientifique absolue,
- une démonstration exhaustive excluant toute autre hypothèse,
- ni une vérité technique incontestable.

Le Client reconnaît que toute analyse sur pièces, réalisée sans investigation matérielle, sans mesures in situ, sans sondages destructifs et sans contradictoire juridictionnel, repose nécessairement sur un degré d'appréciation et de probabilité, et non sur une certitude absolue.

Il est expressément convenu que l'identification d'une cause probable n'exclut pas l'existence de causes complémentaires, secondaires, concomitantes ou alternatives qui ne seraient pas accessibles au regard des seules pièces communiquées. De même, l'absence de mention d'une cause particulière ne saurait valoir exclusion formelle de son existence.

La découverte ultérieure d'une cause différente, complémentaire ou concurrente, l'évolution d'un désordre, la production de nouveaux éléments, ou la réalisation d'investigations approfondies postérieures ne sauraient, en elles-mêmes, caractériser une erreur fautive, une négligence ou une insuffisance de la prestation initiale, dès lors que celle-ci a été établie de bonne foi, conformément au périmètre contractuel et aux éléments disponibles à la date de l'analyse.

Une divergence d'appréciation technique entre professionnels, ou la formulation d'une analyse différente par un expert judiciaire, un bureau d'études, un assureur ou tout autre intervenant ultérieur, ne saurait, par elle-même, constituer la preuve d'un manquement contractuel imputable à Accord Amiable.

Les parties reconnaissent enfin que la nature hypothétique et probabiliste des conclusions constitue un élément inhérent à la mission d'analyse sur pièces et un paramètre structurant de l'équilibre contractuel accepté.

10.8 – Absence de veille réglementaire – Encadrement du traitement des documents transmis – Sélection des éléments pertinents

La mission confiée à Accord Amiable ne comprend aucune recherche exhaustive, systématique ou autonome des réglementations, normes, prescriptions techniques, contraintes locales, arrêtés administratifs ou dispositions spécifiques susceptibles d'être applicables à la situation analysée. Accord Amiable n'est tenu à aucune obligation générale ou particulière de veille juridique, réglementaire, normative ou administrative.

La prestation est strictement limitée aux éléments expressément intégrés dans le périmètre contractuel de la pathologie commandée. La transmission de documents par le Client, qu'il s'agisse de règlements de copropriété, de plans locaux d'urbanisme, d'arrêtés municipaux, de normes techniques, de contrats, de correspondances, de devis, de rapports antérieurs ou de tout autre support, ne vaut pas, en elle-même, extension automatique de la mission ni obligation d'analyse exhaustive de l'ensemble des pièces communiquées.

Seuls les éléments que l'analyse technique rend objectivement pertinents au regard de la pathologie commandée et du temps contractuellement imparti sont susceptibles d'être examinés. Accord Amiable demeure souverain dans la sélection technique des éléments jugés utiles à l'éclairage de la problématique définie, dans les limites du cadre contractuel.

Il appartient au Client d'identifier de manière claire et explicite les documents dont il sollicite l'analyse spécifique. À défaut d'une demande précise et circonscrite, la présence d'un document parmi les pièces transmises ne saurait créer une obligation implicite d'examen détaillé, d'interprétation normative exhaustive

Lorsque la nature, la complexité, le volume ou la technicité d'un document excèdent le temps d'analyse prévu ou le périmètre contractuel initial, Accord Amiable pourra proposer une extension de mission ou une prestation complémentaire. À défaut d'acceptation expresse d'un tel complément, l'analyse demeure strictement limitée au cadre initialement convenu.

L'absence de traitement spécifique d'un document transmis, dès lors qu'il excède le champ contractuel, le temps imparti ou la finalité technique de la mission, ne saurait constituer une faute, une négligence ou un manquement contractuel.

Les parties reconnaissent que cette limitation constitue un élément déterminant de l'équilibre économique du contrat et qu'elle est indissociable de la structure tarifaire proportionnée retenue.

Lorsque la nature, la complexité, le volume ou la technicité d'un document transmis excèdent le temps d'analyse contractuellement prévu ou le périmètre strict de la mission telle que définie aux présentes, la mission d'Accord Amiable demeure exclusivement limitée à son cadre initial. Accord Amiable n'a ni vocation ni obligation d'étendre son intervention vers une analyse exhaustive, un audit approfondi, une étude normative détaillée ou une investigation élargie.

La prestation proposée par Accord Amiable est structurellement conçue comme une analyse technique proportionnée sur pièces et ne constitue pas un dispositif d'expertise complète ou de conformité réglementaire approfondie. Toute analyse nécessitant un examen étendu, contradictoire, in situ ou juridiquement normatif relève d'un autre cadre d'intervention et, le cas échéant, d'un autre professionnel habilité.

En conséquence, l'absence de traitement spécifique, exhaustif ou approfondi d'un document transmis, dès lors que celui-ci excède le champ contractuel, la finalité technique de la mission ou le temps imparti, ne saurait constituer une faute, une négligence, une insuffisance de diligence ou un manquement contractuel.

Les parties reconnaissent que cette limitation intrinsèque constitue un élément déterminant de l'équilibre économique du contrat et qu'elle est indissociable de la structure tarifaire proportionnée retenue. Toute interprétation tendant à imposer un niveau d'analyse supérieur à celui expressément convenu serait contraire à l'intention commune des parties et à la nature même de la prestation.

10.9 – Absence de consultation juridique – Absence d'avis opposable

Les prestations réalisées par Accord Amiable ne constituent pas une consultation juridique au sens des articles 54 et suivants de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

La mission confiée à Accord Amiable consiste exclusivement en une analyse technique et factuelle sur pièces. Elle n'a pas pour objet de délivrer un avis juridique personnalisé, de qualifier juridiquement une situation au regard d'un régime de responsabilité déterminé, d'interpréter un contrat au sens juridique du terme, ni de recommander une stratégie contentieuse ou procédurale.

Lorsque des références à un cadre légal, réglementaire ou normatif apparaissent dans un livrable, celles-ci sont formulées à titre strictement informatif, contextuel ou pédagogique, afin de situer l'analyse technique dans son environnement général. Elles ne constituent ni une consultation en droit, ni une prise de position juridique individualisée, ni un avis opposable à des tiers, ni une interprétation engageant la responsabilité d'Accord Amiable au titre d'un conseil juridique.

Accord Amiable n'intervient ni en qualité d'avocat, ni en qualité de conseil juridique au sens réglementé, ni en qualité de représentant d'une partie devant une juridiction ou une autorité administrative. Les analyses produites ne sauraient se substituer à l'avis d'un professionnel habilité à délivrer une consultation juridique ou à assurer une défense en justice.

En conséquence, toute question relevant de l'interprétation juridique d'un texte, de la qualification d'une responsabilité, de la validité d'un contrat, de l'opportunité d'une action judiciaire ou de la conformité réglementaire d'une situation doit, le cas échéant, être soumise à un professionnel compétent et habilité.

Les parties reconnaissent que la présente clause constitue un élément essentiel de la définition du périmètre d'intervention d'Accord Amiable et participe à l'équilibre contractuel convenu.

10.10 – Absence de garanties implicites

La mission d'Accord Amiable s'inscrit dans le cadre d'une obligation de moyens technique et proportionnée. À ce titre, aucune garantie d'exactitude absolue, d'infailibilité, d'exhaustivité totale ou de certitude

Le Client reconnaît qu'une analyse sur pièces, fondée sur les seuls éléments communiqués et exécutée dans un temps contractuellement limité, repose nécessairement sur une appréciation technique susceptible d'évoluer en fonction d'éléments nouveaux, d'investigations complémentaires ou d'informations ultérieurement révélées.

La seule existence d'une analyse différente formulée ultérieurement par un tiers, la découverte d'un élément complémentaire ou l'identification d'une cause alternative ne sauraient, en elles-mêmes, caractériser une erreur fautive ni engager la responsabilité d'Accord Amiable, dès lors que la mission a été exécutée de bonne foi, avec diligence et dans le respect du périmètre contractuel convenu.

Il est expressément convenu que la prestation ne constitue pas une garantie d'exactitude absolue ni une assurance contre toute divergence technique future.

10.11 – Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable de l'exactitude, de la sincérité, de la complétude et de la fiabilité des informations, documents, photographies, déclarations, plans, données techniques, éléments administratifs et pièces diverses transmis dans le cadre de la mission.

Accord Amiable n'a ni l'obligation ni les moyens de vérifier de manière indépendante l'authenticité, l'exhaustivité ou la véracité des éléments fournis. L'analyse réalisée repose exclusivement sur les données communiquées par le Client. Toute omission, inexactitude, imprécision, contradiction, absence de document pertinent ou défaut d'information est susceptible d'influer sur les conclusions formulées, sans que la responsabilité d'Accord Amiable puisse être engagée à ce titre.

Il appartient exclusivement au Client de procéder, le cas échéant, aux vérifications complémentaires qu'il juge nécessaires, notamment auprès des administrations compétentes, des assureurs, des entreprises intervenantes, des bureaux d'études, des notaires, des avocats ou de tout professionnel habilité.

Les hypothèses, analyses et observations formulées par Accord Amiable constituent un éclairage technique et ne se substituent en aucun cas à la décision du Client. Celui-ci conserve une entière autonomie dans l'appréciation des suites à donner, des démarches à engager, des travaux à réaliser, des négociations à conduire ou des actions à initier.

Accord Amiable n'exerce aucun pouvoir décisionnel, d'arbitrage, d'injonction ou de validation. Il n'impose aucune solution et ne prend aucune décision pour le compte du Client. Toute décision prise sur la base des analyses communiquées relève de la seule appréciation et de la seule responsabilité du Client.

En conséquence, les conséquences juridiques, financières, techniques ou stratégiques résultant des choix opérés par le Client à la suite de la prestation ne sauraient être imputées à Accord Amiable, dès lors que la mission a été exécutée conformément au périmètre contractuel défini.

10.12 – Portée informative – Absence de valeur probatoire déterminante

Les documents, notes, synthèses, analyses et rapports établis par Accord Amiable constituent exclusivement des éléments d'éclairage amiable et informatif, élaborés dans le cadre contractuel strictement défini aux présentes.

Ils ne constituent ni un acte authentique, ni un acte juridictionnel, ni une mesure d'instruction ordonnée par une juridiction, ni une expertise judiciaire au sens des articles 232 et suivants du Code de procédure civile. Ils ne disposent d'aucune force exécutoire, d'aucune autorité de chose jugée, d'aucune valeur contraignante à l'égard des parties ou de tiers, et ne lient en aucune manière une juridiction, une autorité administrative, un assureur ou tout autre intervenant.

Les analyses produites ont vocation à éclairer une situation technique dans une perspective amiable et précontentieuse. Elles ne constituent pas un instrument probatoire déterminant ni une preuve préconstituée ayant vocation à s'imposer à un juge.

En cas de procédure ultérieure, il appartient exclusivement à la juridiction saisie d'apprécier souverainement les éléments qui lui sont soumis, conformément aux règles de la libre appréciation des preuves. Toute divergence ultérieure d'appréciation technique, notamment par un expert judiciaire désigné par un tribunal, un bureau d'études, un assureur ou tout autre professionnel, ne saurait, en elle-même, caractériser une faute, une négligence ou une insuffisance imputable à Accord Amiable, dès lors que la mission initiale a été exécutée de bonne foi, avec diligence et dans le respect du périmètre contractuel convenu.

Les parties reconnaissent que la présente clause constitue un élément déterminant de la définition du positionnement amiable de la prestation et participe à l'équilibre contractuel accepté.

10.13 – Causalité exclusive

Le Client demeure seul responsable de l'exactitude, de la sincérité, de la complétude et de la fiabilité des informations, documents, photographies, déclarations, plans, données techniques, éléments administratifs et pièces diverses transmis dans le cadre de la mission.

Accord Amiable n'a ni l'obligation ni les moyens de vérifier de manière indépendante l'authenticité, l'exhaustivité ou la véracité des éléments fournis. L'analyse réalisée repose exclusivement sur les données communiquées par le Client. Toute omission, inexactitude, imprécision, contradiction, absence de document pertinent ou défaut d'information est susceptible d'influer sur les conclusions formulées, sans que la responsabilité d'Accord Amiable puisse être engagée à ce titre.

Il appartient exclusivement au Client de procéder, le cas échéant, aux vérifications complémentaires qu'il juge nécessaires, notamment auprès des administrations compétentes, des assureurs, des entreprises intervenantes, des bureaux d'études, des notaires, des avocats ou de tout professionnel habilité.

Les hypothèses, analyses et observations formulées par Accord Amiable constituent un éclairage technique et ne se substituent en aucun cas à la décision du Client. Celui-ci conserve une entière autonomie dans l'appréciation des suites à donner, des démarches à engager, des travaux à réaliser, des négociations à conduire ou des actions à initier.

Accord Amiable n'exerce aucun pouvoir décisionnel, d'arbitrage, d'injonction ou de validation. Il n'impose aucune solution et ne prend aucune décision pour le compte du Client. Toute décision prise sur la base des analyses communiquées relève de la seule appréciation et de la seule responsabilité du Client.

En conséquence, les conséquences juridiques, financières, techniques ou stratégiques résultant des choix opérés par le Client à la suite de la prestation ne sauraient être imputées à Accord Amiable, dès lors que la mission a été exécutée conformément au périmètre contractuel défini.

10.14 – Autonomie décisionnelle – Absence de transfert de responsabilité

Les analyses, hypothèses et observations formulées par Accord Amiable constituent exclusivement un éclairage. La décision du Client constitue une cause autonome, volontaire et indépendante. Les analyses, hypothèses et observations formulées par Accord Amiable n'ont ni vocation prescriptive, ni portée décisionnelle, ni valeur de validation préalable.

Le fait qu'une décision soit prise à la lumière, en considération ou sur le fondement des analyses communiquées ne saurait, à lui seul, établir un transfert de responsabilité, ni caractériser un lien de causalité direct et certain entre la prestation réalisée et les conséquences des choix opérés.

Le Client reconnaît expressément que la prestation constitue un éclairage technique proportionné et non une sécurisation juridique, réglementaire ou décisionnelle. Il lui appartient, préalablement à toute décision susceptible d'engendrer des effets juridiques, financiers, techniques ou patrimoniaux significatifs, de procéder aux vérifications nécessaires et de solliciter, le cas échéant, l'avis de professionnels compétents et habilités, notamment un avocat, un notaire, un architecte, un maître d'œuvre, un bureau d'études techniques, un expert judiciaire, un assureur ou toute autorité administrative compétente.

Le Client assume en conséquence l'entière responsabilité des décisions qu'il prend, y compris lorsqu'elles sont inspirées, partiellement ou totalement, par les analyses fournies. L'absence de consultation complémentaire ou de validation par un professionnel habilité, lorsque la situation le requiert, constitue une circonstance imputable exclusivement au Client.

Accord Amiable n'exerce aucun pouvoir de direction, d'arbitrage, de contrôle, de validation ou de représentation. La prestation ne dispense pas le Client de son obligation personnelle d'appréciation et de prudence.

En conséquence, les effets directs ou indirects résultant des décisions prises par le Client ne sauraient être imputés à Accord Amiable, dès lors que la mission a été exécutée conformément au périmètre contractuel défini.

10.15 – Exclusion des dommages indirects et des préjudices non directement causés

La responsabilité d'Accord Amiable est strictement limitée aux seuls dommages directs, personnels et certains résultant exclusivement d'une faute caractérisée directement imputable à la prestation exécutée dans son périmètre contractuel.

Sont expressément exclus de toute indemnisation, même en cas de mise en cause de responsabilité :

- toute perte de chance, même alléguée comme sérieuse ou déterminante ;
- toute perte d'exploitation ou perte de revenus ;
- toute perte financière indirecte ou consécutive ;
- tout manque à gagner ;
- toute perte d'opportunité ;
- tout préjudice commercial ;
- toute atteinte à l'image, à la réputation ou à la crédibilité ;
- tout préjudice moral ;
- toute conséquence assurantielle (refus d'indemnisation, réduction de garantie, surprime, résiliation) ;
- toute conséquence contentieuse (condamnation, frais de procédure, honoraires d'avocat, dépens, dommages et intérêts prononcés par un tiers) ;
- tout dommage résultant de l'intervention ou de l'appréciation d'un tiers.

En présence de causes multiples, concomitantes ou contributives, aucun dommage indirect ou médiate ne pourra être imputé à Accord Amiable. Les parties reconnaissent que cette limitation constitue un élément essentiel de l'équilibre contractuel et de la proportionnalité économique de la prestation.

10.16 – Plafond contractuel strict de responsabilité

En toute hypothèse, et sauf faute lourde ou dolosive légalement caractérisée, la responsabilité éventuelle d'Accord Amiable, toutes causes et tous fondements juridiques confondus, est strictement et expressément limitée au montant TTC effectivement réglé par le Client au titre de la prestation spécifiquement concernée par la réclamation.

Ce plafond constitue une limitation globale, forfaitaire et définitive de responsabilité.

Aucune indemnisation, à quelque titre que ce soit, ne pourra excéder ce montant, qu'il s'agisse :

- d'une responsabilité contractuelle,
- d'une responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle,
- d'un manquement allégué à une obligation d'information ou de conseil,
- d'une action fondée sur un cumul de fondements,
- ou de toute autre qualification juridique invoquée.

Le plafond s'applique indépendamment :

- du nombre de préjudices invoqués,
- de leur nature,
- du nombre de réclamations formulées,
- du nombre de demandeurs,
- de la pluralité d'actions,
- ou de la succession de procédures.

En cas de pluralité de pathologies analysées ou de missions distinctes, le plafond s'applique séparément à chaque prestation facturée et ne saurait être cumulé au-delà du montant effectivement réglé pour chacune d'elles.

Le Client reconnaît expressément que la limitation de responsabilité constitue un élément essentiel, déterminant et substantiel de l'équilibre économique du contrat au sens des articles 1103 et 1104 du Code civil. Il est convenu que le prix pratiqué tient compte de la nature strictement proportionnée et amiable de la

Les conclusions formulées s'entendent exclusivement au regard des éléments disponibles à la date de l'analyse. Elles ne préjugent ni d'évolutions ultérieures, ni d'éléments non communiqués, ni d'informations inexactes ou incomplètes transmises par le Client. Accord Amiable ne saurait être tenu responsable des conséquences d'omissions, d'erreurs ou d'inexactitudes affectant les documents ou déclarations fournis.

Les parties reconnaissent que la limitation de la mission à une obligation de moyens strictement définie constitue un élément déterminant de l'équilibre contractuel et de la structure tarifaire convenue. Toute assimilation de la prestation à une mission réglementée, exhaustive ou juridictionnelle est expressément exclue.

10.17 – Neutralité et absence de qualité de partie au litige

Compte tenu de sa nature de **tiers indépendant**, Accord Amiable n'a pas vocation à devenir partie prenante à un différend opposant les parties, ni à agir pour le compte de l'une d'elles contre l'autre. Accord Amiable n'intervient ni comme représentant, ni comme défenseur, ni comme soutien d'une partie, et ne saurait être assimilée à un acteur du conflit, y compris lorsqu'une situation est perçue par l'une des parties comme préjudiciable ou injuste. La responsabilité d'Accord Amiable ne peut être recherchée au titre du fond du différend, des comportements des parties, ni des conséquences résultant des décisions, accords, refus ou actions entreprises par celles-ci, son intervention étant strictement limitée aux missions contractuellement définies et exécutées dans le respect de son rôle de tiers neutre et indépendant.

10.18 – Conformité légale et obligations d'intervention impératives

Accord Amiable exerce ses missions dans le strict respect des **dispositions légales et réglementaires en vigueur**, et notamment des obligations générales résultant du droit pénal, du droit civil et des textes protégeant l'intégrité, la sécurité et la dignité des personnes.

À l'instar de toute personne ou de tout professionnel intervenant dans un cadre structuré, Accord Amiable est tenue de respecter les **obligations légales impératives** qui s'imposent à tous, indépendamment de la nature contractuelle ou amiable de son intervention.

Par principe, Accord Amiable intervient en qualité de **tiers indépendant et neutre**, dans le respect des principes de confidentialité et de non-ingérence rappelés aux présentes Conditions Générales de Vente et dans la Charte déontologique annexée.

Toutefois, lorsque des éléments portés à sa connaissance, dans le cadre de ses missions, révèlent ou laissent raisonnablement présumer l'existence d'une situation susceptible de constituer un **danger grave, actuel ou imminent** pour une personne, notamment lorsqu'un **mineur ou une personne vulnérable** est concerné, Accord Amiable agit conformément aux **obligations et diligences prévues par la loi**, telles qu'elles s'imposent à tout acteur responsable, y compris aux professions légalement réglementées.

ARTICLE 11 – Responsabilité d'Accord Amiable en matière de médiation

11.1 – Obligation de moyens limitée au respect du cadre procédural

Accord Amiable est tenu d'une obligation de moyens exclusive dans la conduite du processus de médiation. Sa responsabilité est strictement limitée au respect :

- des principes d'indépendance, d'impartialité et de neutralité,
- du cadre procédural convenu,
- des dispositions légales applicables à la médiation,
- et de l'obligation de confidentialité.

Aucune obligation de résultat ne pèse sur le médiateur et la structure Accord amiable.

11.2 – Absence de garantie d'accord ou de validité

Accord Amiable ne garantit :

- ni l'aboutissement à un accord,
- ni la conclusion d'un procès verbal d'accord,
- ni l'homologation judiciaire d'un accord,
- ni l'équilibre économique des concessions,

- ni l'exécution ultérieure des engagements pris.

L'échec de la médiation, la rupture des discussions ou la non-exécution d'un accord ne sauraient engager la responsabilité du médiateur et la structure Accord amiable.

11.3 – Autonomie décisionnelle exclusive des parties

Toute décision prise dans le cadre ou à l'issue de la médiation relève exclusivement des parties. Celles-ci assument pleinement et personnellement :

- le contenu de leurs engagements,
- les concessions consenties,
- les risques juridiques ou financiers attachés à l'accord,
- les conséquences de l'exécution ou de la non-exécution de celui-ci.

Le médiateur n'assume aucune responsabilité au titre des choix opérés par les parties.

11.4 – Absence de consultation juridique

La médiation ne constitue pas une consultation juridique au sens de la loi du 31 décembre 1971. Il appartient aux parties, si elles l'estiment nécessaire, de solliciter l'avis d'un avocat ou de tout professionnel habilité avant de formaliser un accord. Accord Amiable ne fournit aucune validation juridique des engagements librement consentis.

11.5 – Plafond contractuel strict de responsabilité

En toute hypothèse, et sauf faute lourde ou dolosive légalement caractérisée, la responsabilité éventuelle d'Accord Amiable au titre d'une mission de médiation est strictement limitée à la prestation spécifique ayant directement donné lieu au manquement allégué.

La responsabilité ne saurait s'étendre à l'ensemble de la mission de médiation lorsque le manquement invoqué concerne un acte isolé, technique ou administratif.

Ainsi, en cas d'erreur affectant :

- une convocation,
- un envoi recommandé,
- une formalité administrative,
- un incident technique ponctuel,
- ou tout autre acte matériel distinct,

la responsabilité éventuelle d'Accord Amiable est limitée au remboursement du coût de la prestation ou de la formalité spécifiquement concernée, à l'exclusion de toute remise en cause globale de la mission de médiation.

Il est expressément convenu qu'un incident ponctuel ou un défaut affectant un acte déterminé ne saurait entraîner :

- la nullité de l'ensemble du processus,
- le remboursement intégral des honoraires de médiation,
- ni la remise en cause des prestations distinctes régulièrement exécutées (entretiens individuels, réunions plénières, télé-résolution, échanges préparatoires, rédaction d'un protocole, etc.).

En cas de médiation multipartite, cette limitation s'apprécie individuellement à l'égard de la partie concernée et dans la limite des sommes effectivement réglées par celle-ci.

Le Client reconnaît que la médiation constitue un processus composé d'actes successifs et distincts, dont chacun conserve une autonomie propre.

11.6 – Confidentialité du processus de médiation, non-divulgaration et obligations légales impératives strictement limitées

Accord Amiable exerce ses missions dans le strict respect des **dispositions légales et réglementaires en vigueur**, et notamment des obligations générales résultant du droit pénal, du droit civil et des textes protégeant l'intégrité, la sécurité et la dignité des personnes.

À l'instar de toute personne ou de tout professionnel intervenant dans un cadre structuré, Accord Amiable est tenue de respecter les **obligations légales impératives** qui s'imposent à tous, indépendamment de la nature contractuelle ou amiable de son intervention.

Par principe, Accord Amiable intervient en qualité de **tiers indépendant et neutre**, dans le respect des principes de confidentialité et de non-ingérence rappelés aux présentes Conditions Générales de Vente et dans la Charte déontologique annexée.

Toutefois, lorsque des éléments portés à sa connaissance, dans le cadre de ses missions, révèlent ou laissent raisonnablement présumer l'existence d'une situation susceptible de constituer un **danger grave, actuel ou imminent** pour une personne, notamment lorsqu'un **mineur ou une personne vulnérable** est concerné, Accord Amiable agit conformément aux **obligations et diligences prévues par la loi**, telles qu'elles s'imposent à tout acteur responsable, y compris aux professions légalement réglementées.

11.6.1 – Principe général : confidentialité légale et contractuelle renforcée

Accord Amiable intervient en qualité de tiers indépendant, neutre et impartial, dans un cadre amiable structuré reposant sur la confiance et la liberté des échanges.

Conformément à l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, la médiation est soumise, sauf accord contraire des parties, au principe de confidentialité : les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours du processus ne peuvent être divulguées à des tiers ni produites en justice sans l'accord des parties, sauf exceptions légales limitativement prévues.

Ce principe constitue un élément essentiel du consentement des parties et une condition déterminante de l'efficacité du processus.

Il est expressément rappelé que :

- aucune information issue du processus ne peut être communiquée à un tiers,
- aucune pièce, déclaration ou position exprimée en médiation ne peut être produite dans une instance judiciaire ou arbitrale,
- aucun document interne, note de travail, synthèse ou compte rendu confidentiel ne peut être remis hors du cadre strictement défini aux présentes.

11.6.2 – Absence de transmission aux parties, conseils ou tiers

Sauf cas expressément prévus au présent article :

- Accord Amiable ne transmet aucun élément du dossier à des tiers ;
- ne communique pas spontanément d'informations aux avocats, assureurs, experts, partenaires ou proches des parties ;
- ne remet pas aux parties les notes internes issues des entretiens séparés (caucus), sauf autorisation expresse.

Les informations échangées lors d'entretiens individuels sont présumées confidentielles vis-à-vis de l'autre partie, sauf autorisation expresse et non équivoque de leur auteur.

11.6.3 – Nature juridique de la protection

La confidentialité du processus repose :

- sur les dispositions légales applicables à la médiation,
- sur l'engagement contractuel des parties,
- et, le cas échéant, sur les obligations de secret professionnel au sens de l'article 226-13 du Code pénal lorsqu'un intervenant y est soumis par son état ou sa mission.

Cette mention n'a pas pour objet d'étendre artificiellement le champ pénal du secret professionnel, mais de rappeler que toute révélation illicite d'une information protégée est susceptible d'engager la responsabilité civile, contractuelle ou pénale de son auteur.

11.6.4 – Exceptions contractuelles prévues par les CGV

Par dérogation au principe général de confidentialité, certaines transmissions peuvent intervenir lorsqu'elles sont expressément prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et acceptées par les parties.

Ces exceptions contractuelles comprennent notamment :

a) Transmission dans le cadre d'une subrogation ou d'une prise en charge assurantielle

Lorsqu'une partie sollicite la prise en charge des honoraires ou frais par son assureur, et qu'une autorisation de subrogation est validée :

- les éléments strictement nécessaires à l'instruction du dossier peuvent être transmis à l'assureur concerné ;
- cette transmission est limitée aux pièces nécessaires à la facturation, à la justification de la mission et à son périmètre ;

Il est expressément précisé que :

- les parties conservent la faculté de renoncer à une telle transmission afin de préserver la confidentialité absolue du processus ;
- Lorsqu'une partie sollicite expressément la prise en charge des prestations par son assurance, cette demande vaut accord pour la transmission à l'assureur des éléments strictement nécessaires à l'instruction du dossier, à la facturation et à la justification de la mission.

En cas de rétractation de la demande de prise en charge assurantielle, celle-ci devra être notifiée par courrier recommandé adressé au siège social d'Accord Amiable.

La rétractation ne sera réputée valablement reçue qu'à compter de la date de retrait effectif du courrier recommandé par Accord Amiable.

À compter de cette réception effective, Accord Amiable mettra tout en œuvre pour suspendre toute transmission à l'assureur pendant un délai de sept (7) jours ouvrés.

Durant ce délai, la partie devra procéder au règlement intégral des prestations déjà réalisées, sur la base du tarif particulier applicable en dehors du dispositif assurantiel. Il est expressément précisé que le dispositif de prise en charge assurantielle inclut, pour les particuliers, un cadre spécifique de sécurisation financière, dénommé « bouclier financier Accord Amiable », destiné à limiter les surcoûts et à encadrer les modalités d'intervention.

En cas de renonciation à la subrogation et de règlement direct des prestations, ce dispositif protecteur cesse de s'appliquer à compter de la rétractation, les prestations étant alors exécutées exclusivement selon les conditions tarifaires et contractuelles applicables hors dispositif assurantiel.

À défaut de règlement dans le délai de sept (7) jours ouvrés, le mécanisme de prise en charge assurantielle initialement sollicité demeure applicable.

Il est expressément convenu que, si des éléments ont été transmis à l'assureur avant la réception effective de la rétractation, ou dans le cadre normal du processus consécutif à la demande initiale de subrogation, ces transmissions ne sauraient engager la responsabilité d'Accord Amiable.

b) Transmission nécessaire à l'exécution, à la formalisation ou à l'homologation d'un accord

Lorsque les parties, ou l'une d'elles, sollicitent :

- l'établissement d'un procès-verbal d'accord,
- l'homologation judiciaire de cet accord,
- sa formalisation en titre exécutoire,
- ou sa mise en œuvre auprès d'un tiers (notaire, administration, organisme financier, établissement bancaire, organisme d'assurance ou tout autre intervenant compétent),

il est expressément rappelé que la réalisation de ces démarches implique nécessairement la transmission de certains éléments à des entités externes au processus de médiation.

Dans ce cadre, seuls les éléments strictement nécessaires à la formalisation, à l'homologation ou à l'exécution de l'accord sont communiqués, dans le respect du principe de minimisation des données.

Lorsque la formalisation nécessite le recours à des plateformes techniques (notamment signature électronique, dépôt juridictionnel dématérialisé, transmission sécurisée ou archivage électronique), ces opérations sont réalisées via des prestataires présentant des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité, et conformes à la réglementation applicable, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Accord Amiable veille à ce que ces transmissions soient limitées à ce qui est indispensable à l'objectif poursuivi et qu'aucune information relative aux échanges confidentiels non intégrés dans l'accord final ne soit divulguée.

Les parties sont informées que toute demande d'homologation ou de formalisation externe implique cette circulation contrôlée de données.

Elles conservent la faculté de renoncer à l'homologation ou à la formalisation externe (par exemple: procès verbal d'accord) afin de préserver une confidentialité intégrale. Il est précisé que le recours à des plateformes de signature électronique sécurisée, de dépôt juridictionnel dématérialisé ou de transmission sécurisée constitue aujourd'hui une pratique courante au sein des professions juridiques et réglementées, notamment chez les notaires, avocats et juridictions, dans un cadre strictement encadré par la réglementation applicable.

Accord Amiable s'inscrit dans cette même logique de sécurisation et de conformité, en ayant recours exclusivement à des solutions techniques présentant des garanties élevées en matière d'authentification, d'intégrité des documents, de traçabilité et de protection des données. À cette fin, Accord Amiable fait le choix de recourir à une plateforme de signature électronique sécurisée telle que DocuSign, ou à toute plateforme équivalente présentant des garanties similaires en matière d'authentification, d'intégrité des documents, de traçabilité et de conformité réglementaire.

Ce mode de signature s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article 1367 du Code civil et du règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS), et constitue aujourd'hui une pratique courante au sein des professions juridiques et réglementées.

Les parties sont informées que l'utilisation de telles plateformes implique un traitement technique sécurisé des données strictement nécessaires à la formalisation de l'accord. Les parties sont ainsi pleinement informées, dès la conclusion des présentes, que toute formalisation externe d'un accord pourra impliquer l'utilisation de telles plateformes sécurisées, dans le strict respect du principe de confidentialité et de minimisation des données.

11.6.5 — Principe absolu de confidentialité - Exceptions d'une gravité exceptionnelle - Interdiction de détournement du processus

La confidentialité constitue le fondement même du processus conduit par Accord Amiable. Elle est une condition essentielle du consentement des parties, de la liberté d'expression et de la confiance nécessaire à la recherche d'un accord. Accord Amiable applique, dans l'exercice de ses missions, un niveau d'exigence, de discrétion et de protection des informations comparable aux standards observés au sein des professions juridiques réglementées. Il ne peut être porté atteinte à ce principe que dans des circonstances d'une gravité exceptionnelle, strictement prévues par la loi et d'interprétation restrictive.

Ces hypothèses ne concernent que des situations dans lesquelles :

- l'intégrité physique ou psychologique d'une personne serait gravement et immédiatement menacée ;
- l'intérêt supérieur d'un mineur ou d'une personne vulnérable serait compromis ;
- ou une obligation pénale impérative imposerait une intervention.

Ces situations supposent l'existence d'éléments objectifs, caractérisés et d'une gravité manifeste. Elles ne sauraient résulter :

- d'un simple différend civil ou commercial ;
- d'un contrôle fiscal ou administratif ;
- d'une demande d'un tiers, d'un assureur ou d'un conseil ;
- d'une suspicion non étayée ;

À aucun moment, les services et dispositifs proposés par Accord Amiable ne peuvent être utilisés, directement ou indirectement, à des fins d'organisation, de facilitation ou de dissimulation d'activités illégales ou illicites, notamment lorsqu'elles sont susceptibles de constituer un crime, de mettre en danger les personnes ou de porter atteinte à l'ordre public.

À ce titre, **Accord Amiable refusera toute intervention visant, par exemple, à organiser, structurer ou accompagner des faits tels que des trafics, des activités violentes, des mises en danger d'autrui**, ou toute démarche poursuivant un objectif manifestement contraire à la loi.

Lorsque des faits portés à la connaissance d'Accord Amiable entrent dans le champ d'obligations légales impératives imposant une information ou une intervention des autorités compétentes, Accord Amiable agit conformément aux dispositions légales en vigueur.

En revanche, les situations relevant de litiges civils, commerciaux, contractuels ou patrimoniaux, y compris lorsqu'elles présentent une complexité financière ou administrative, demeurent étrangères à toute appréciation pénale par Accord Amiable et sont traitées exclusivement dans le cadre amiable et contractuel défini aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 12 – Articulation des Conditions Générales avec la Charte de déontologie

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent le cadre contractuel applicable aux prestations proposées par Accord Amiable, notamment en ce qui concerne leur objet, leurs modalités, leurs limites et les engagements réciproques des parties.

Elles sont complétées par la **Charte de déontologie Médiation & Expertise d'Accord Amiable**, laquelle constitue un référentiel éthique, méthodologique et organisationnel encadrant l'ensemble des processus, diligences et pratiques mis en œuvre dans le cadre des missions d'expertise amiable indépendante et de médiation conventionnelle.

La Charte précise notamment :

- les principes d'indépendance, d'impartialité, de loyauté et de compétence ;
- les règles applicables en matière de confidentialité et de protection des informations ;
- les modalités d'usage des outils techniques et numériques ;
- ainsi que les garanties destinées à préserver la finalité amiable, non contentieuse et non probatoire des prestations proposées.

La Charte de déontologie est **annexée aux présentes Conditions Générales de Vente**, librement accessible sur le site internet d'Accord Amiable, et portée à la connaissance des clients et des parties aux différentes étapes significatives de leur parcours.

Elle s'applique de plein droit à toute prestation réalisée sous l'enseigne Accord Amiable et **complète les présentes Conditions Générales**, sans s'y substituer.

L'adhésion aux présentes Conditions Générales emporte acceptation pleine et entière de la Charte de déontologie, **sans qu'une signature distincte ne soit requise**, celle-ci produisant ses effets par son opposabilité contractuelle. En cas de difficulté d'interprétation, les présentes Conditions Générales et la Charte doivent être lues de manière cohérente et complémentaire, dans le respect de la finalité du dispositif Accord Amiable et du cadre légal applicable.

ARTICLE 13 – Droit de rétractation – Exécution immédiate des prestations

13.1 – Nature des prestations et exécution immédiate

Les prestations proposées par Accord Amiable sont des prestations intellectuelles à exécution immédiate, reposant sur la mobilisation instantanée de moyens humains, organisationnels et techniques dès validation du paiement. La validation du paiement entraîne :

- l'ouverture du dossier,
- la mobilisation des équipes,
- la réservation de créneaux,
- l'engagement des démarches administratives et procédurales,
- et, le cas échéant, l'analyse immédiate des éléments transmis.

13.2 – Demande expresse de commencement immédiat

En validant sa commande et en procédant au paiement, le Client :

- sollicite expressément le commencement immédiat de la prestation avant l'expiration du délai légal de quatorze (14) jours prévu à l'article L221-18 du Code de la consommation ;
- reconnaît que l'exécution débute immédiatement ;
- accepte que la prestation puisse être pleinement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation.

13.3 – Renonciation expresse au droit de rétractation en cas d'exécution complète

Conformément à l'article L221-28, 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque la prestation de services a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation et que son exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. En conséquence : Lorsque la prestation est intégralement exécutée, en tout ou partie substantielle, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le Client reconnaît expressément ne plus pouvoir exercer son droit de rétractation.

13.4 – Prestations entamées – Exigibilité intégrale des sommes

Lorsque l'exécution a commencé à la demande expresse du Client et que des diligences ont été engagées, les sommes correspondant à la prestation sont intégralement dues. Le Client reconnaît que :

- la valeur de la prestation réside dans la mobilisation des moyens dès l'ouverture du dossier ;
- la réservation des ressources empêche leur affectation à d'autres dossiers ;
- l'engagement des démarches constitue en soi l'exécution de la prestation.

En conséquence, dès lors que la prestation est entamée, les sommes versées ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, sauf disposition légale impérative contraire.

13.5 – Confirmation expresse du consentement du Client avant paiement

Il est expressément précisé qu'avant toute validation du paiement, le Client est informé, de manière claire, lisible et compréhensible :

- de l'existence du droit de rétractation prévu par l'article L221-18 du Code de la consommation ;
- des conditions dans lesquelles ce droit peut être exercé ;
- ainsi que des conséquences juridiques attachées à une demande d'exécution immédiate de la prestation, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation.

Outre la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, le Client est informé, au moment de la validation de la commande, que la prestation sollicitée donnera lieu à un commencement d'exécution immédiat. La validation de la commande et du paiement implique que le Client a :

- pris connaissance des présentes CGV, notamment des dispositions relatives au droit de rétractation ;
- coché la case d'acceptation des Conditions Générales de Vente ;
- reconnu que la prestation débute dès validation du paiement ;
- et accepté les conséquences juridiques d'un commencement immédiat d'exécution.

Il est ainsi expressément rappelé que **la validation de la commande vaut manifestation claire et non équivoque de volonté, le Client reconnaissant être pleinement informé, préalablement au paiement, des règles applicables en matière de rétractation** et des effets attachés à l'exécution immédiate de la prestation. Nonobstant ce qui précède, et sans que cela ne constitue une obligation légale ou contractuelle, Accord Amiable se réserve la faculté d'examiner, au cas par cas et selon sa seule appréciation, toute demande formulée par un Client en vue d'un éventuel remboursement partiel ou total, dans un souci d'équité et de bonne relation commerciale, sans que cette faculté discrétionnaire ne puisse être interprétée comme la reconnaissance d'un droit acquis ou d'un engagement systématique de remboursement.

ARTICLE 14 – Recours amiable préalable et juridiction compétente

14.1 – Principe du recours amiable préalable obligatoire

En cas de contestation, différend ou litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes Conditions Générales de Vente, de la Charte déontologique qui leur est annexée, ou des prestations réalisées par Accord Amiable, les parties s'engagent à rechercher **en priorité et de bonne foi** une solution amiable.

14.2 – Recours interne préalable obligatoire

Toute contestation devra obligatoirement faire l'objet, **avant toute saisine d'une juridiction**, d'un recours interne écrit adressé à la direction d'Accord Amiable, selon l'un des modes suivants :

- par courrier recommandé avec accusé de réception, adressé à :
Accord Amiable – 16 rue Valdemaine, 49100 Angers

Toute demande adressée par un autre moyen ne pourra être regardée comme valablement formée au titre du présent recours préalable. À défaut de réponse écrite dans un délai de **trente (30) jours** à compter de la réception du recours, ou en cas de réponse négative expresse, le recours interne sera réputé avoir échoué.

14.3 – Médiation externe et indépendante

En cas d'échec du recours interne, les parties s'engagent à recourir à une **médiation conventionnelle externe**, conduite par un médiateur indépendant et impartial, n'ayant aucun lien avec Accord Amiable, conformément aux articles **1530 à 1535 du Code de procédure civile**.

14.4 – Médiation de la consommation (dispositif légal applicable aux consommateurs)

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, lorsque le Client a la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, il dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à la société, après démarche préalable écrite auprès d'Accord Amiable demeurée infructueuse.

À ce titre, la société Accord Amiable relève du :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

Représenté par son Président Monsieur René Jalin

Site internet : <https://www.cm2c.net>

La saisine du médiateur s'effectue selon les modalités prévues par le médiateur et dans le respect des dispositions des articles L.612-1 à L.616-3 du Code de la consommation.

14.5 – Saisine des juridictions compétentes

Ce n'est qu'à l'issue des démarches préalables prévues aux articles 11.2 et 11.3, ou en cas d'échec constaté de la médiation externe, que les parties retrouveront leur entière liberté de saisir la juridiction compétente.

Lorsque le client a la qualité de **consommateur**, la juridiction territorialement compétente est celle déterminée conformément aux **dispositions légales impératives en vigueur**.

Lorsque les parties contractent toutes deux en qualité de **professionnels**, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes Conditions Générales de Vente sera soumis à la compétence des **juridictions territorialement compétentes du ressort de la Cour d'appel d'Angers**, sauf disposition légale impérative contraire. La présente clause ne constitue en aucun cas une renonciation au droit d'accès au juge, mais un engagement préalable de résolution amiable, conforme aux principes de bonne foi contractuelle.

CONCLUSIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente ont été rédigées et arrêtées le **02 mars 2026**. Elles **entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne sur le site d'Accord Amiable** et sont applicables à toute commande ou prestation réalisée à compter de cette date.