

# Conditions Générales d'Utilisation :

La société TEAD (ci-après « TEAD ») édite un service accessible par tout internaute à l'adresse WWW.TEAD,MOBI et par l'intermédiaire de toute application mobile existante ou à venir qu'elle édite ou d'un site dédié (ci-après la « Plate forme »).

La Plate forme permet notamment à ses utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs ») d'être mis en relation avec un expert (ci-après 'Expert ») qui réalise des expertises à distance en Visio-phonie, d'estimation liées à des dommages, notamment pour tous les véhicules terrestres à moteur et pour tout autre domaine

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») s'appliquent à tout accès à la Plate forme par un Utilisateur et un Expert

## **ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Pour la compréhension et l'interprétation des termes contenus dans les CGU, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, les Parties décident de se référer aux définitions suivantes :

- Adresse : Désigne l'adresse postale à partir de laquelle l'Utilisateur accède aux Services.
- App : Désigne l'application mobile pour smartphone dénommée « TEAD » permettant, notamment, à ses utilisateurs d'accéder à la Plate forme et qui est disponible au téléchargement au travers d'un lien <https://tead.mobi/v/>
- CGU : Désigne les présentes conditions générales d'utilisation.
- Données : Désigne toute information, de quelque nature que ce soit, structurée en ce compris les Données à caractère personnel.
- Données à caractère personnel : A le sens qui lui est donné par la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (la « Loi ») et le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le « RGPD »).
- Espace personnel : Désigne l'espace strictement personnel auquel l'Utilisateur ou l'Expert pourra avoir accès à tout moment à partir de ses Identifiants et à partir duquel il peut compléter et/ou modifier des informations et consentements transmis dans le cadre de l'utilisation des Services.
- Formulaire : Désigne un ensemble organisé de questions (i) nécessaires à l'inscription de l'Utilisateur et/ou, (ii) présentées à l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services.
- Identifiant : Désigne le numéro de téléphone et le mot de passe associés au compte de l'Utilisateur qui lui permettent de créer son compte et d'accéder à son espace personnel.
- TEAD : A le sens qui lui est donné en préambule des CGU et désigne la société TEAD, société par EURL au capital de 1000,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés 848323739 RCS de Versailles, dont le siège social est situé au 3 rue Claude Monet 78360 MONTESSON
- Expert Automobile : Désigne la personne physique, ayant la qualité d'expert automobile diplômé, et qui utilise la Plate forme à l'effet notamment de réaliser une expertise automobile à distance, Expert : Désigne la personne physique, ayant la qualité professionnel spécialisé , et qui utilise la Plate forme à l'effet notamment de réaliser une visio à distance .
- Expert Automobile : Désigne la personne physique, ayant la qualité d'expert automobile diplômé, et qui utilise la Plate forme à l'effet notamment de réaliser une expertise automobile à distance .

- 
- Expert Automobile : Désigne la personne physique, ayant la qualité d'expert automobile diplômé, et qui utilise la Plate forme à l'effet notamment de réaliser une expertise automobile à distance . .
- 
- Partie(s) : Désigne au singulier TEAD ou l'Utilisateur ou l'Expert et, au pluriel, TEAD l'Utilisateur et l'Expert.
- Plate forme : Désigne le service accessible à l'adresse WWW.TEAD,MOBI, ou par l'intermédiaire de l'App (existante ou à venir) que TEAD pourrait éditer ou par l'intermédiaire de la plate forme
- Prérequis techniques : Désignent les moyens techniques nécessaires à l'Utilisateur pour accéder à la Plate forme et aux Services.
- Télé expertise : Désigne, l'acte de télé expertise « qui a pour objet de permettre à un professionnel Expert de réaliser une expertise à distance à un Utilisateur ».
- Services : Désigne les services fournis par TEAD, à savoir, la mise à disposition d'une plate forme numérique qui permet à l'Utilisateur et à l'Expert de (i) convenir d'une télé expertise, (ii) réaliser la télé expertise (à partir du terminal personnel de l'Utilisateur et de l'Expert) et (iii) tout autre service associé. Ces Services sont plus amplement décrits sur la Plate forme.
- Expert : Désigne toute personne physique pour le compte de qui l'Utilisateur a recours aux Services dans un cadre professionnel
- Utilisateur : Désigne toute personne physique régulièrement inscrite sur la Plate forme et qui accède aux Services dans un cadre non-professionnel.
- Mandant : Toute entreprise d'assurance (assureurs, courtiers, agents généraux, bancassureurs.) qui fournit des prestations d'assurance au sens du Code des Assurances du 13 Juillet 1930 pour les assurances de dommages aptes à intervenir en cas de sinistre subit par l'Utilisateur.
- Tiers : désigne par extension les Experts, Mandant et toutes autre personnes amenées à intervenir dans le cadre de la réalisation du service de Télé expertise

## **ARTICLE 2. OBJET**

Les CGU ont pour objet de fixer les conditions juridiques, techniques et financières d'utilisation de la Plate forme, les modalités d'exécution des Services ainsi que les droits et obligations des Parties.

L'Utilisateur, en accédant à la Plate forme, reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les CGU en cochant la case prévue à cet effet lors de son inscription. Les CGU applicables sont celles en vigueur au jour de l'utilisation des Services fournis par la Plate forme. Tout recours aux Services par l'Utilisateur implique son acceptation entière et sans réserve des CGU.

## **ARTICLE 3. SERVICES FOURNIS PAR TEAD**

TEAD fournit un service d'intermédiation entre les Utilisateurs et les Experts dans le but de réaliser des Télé expertises

TEAD met à disposition des Utilisateurs la Plate forme qui permet :

- À l'Utilisateur et à l'Expert d'entrer en contact pour décider d'une Télé expertise
- La réalisation technique de l'expertise et de ses suites.

TEAD fournit également tout autre service d'intermédiation, de mise à disposition d'informations et de moyens utiles à la réalisation des Services et, de manière générale, tout autre service qu'elle viendrait à proposer.

L'Utilisateur peut accéder aux Services de la façon suivante :

- Directement par le biais de moyens techniques personnels (téléphone portable, ordinateur, smartphone)

Les Services fournis par TEAD n'incluent pas les moyens techniques nécessaires à la mise en relation et qui sont propres à chaque Utilisateur.

TEAD peut modifier à tout moment, sans préavis ni indemnité, le mode de fonctionnement de la Plate forme ou l'accès aux Services pour effectuer une mise à jour ou des modifications afin d'en assurer le bon fonctionnement.

## **ARTICLE 4. ACCÈS À LA PLATEFORME**

### **4.1 Prérequis techniques**

Pour accéder à la Plate forme, l'Utilisateur se connecter directement sur le lien adressé par le site [www.tead.mobi](http://www.tead.mobi)

En toute hypothèse, l'Utilisateur doit disposer d'un numéro de téléphone sur lequel il peut être joint par TEAD et/ou les Experts automobiles partenaires et, pour une Télé expertise par l'intermédiaire de l'App ou d'un ordinateur, (i) d'une connexion internet effective et (ii) d'un système de visio.

### **4.2 Accès à la Plateforme**

L'accès à la Plate forme est gratuit pour l'utilisateur.

Seuls les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication, le cas échéant, sont à la charge de l'Utilisateur selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunication.

TEAD met en œuvre les moyens nécessaires à la bonne marche des Services et de la Plate forme et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services. TEAD ne fournit aucune garantie de disponibilité ou de régularité et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en raison d'une interruption des Services quelle que soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption (force majeure, pannes, maintenance, aléas techniques, ...).

TEAD ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de la Plate forme vers Internet et inversement. L'Utilisateur et l'Expert reconnaissent que la vitesse de transmission de ces informations dépend des caractéristiques inhérentes aux réseaux de communications électroniques et des caractéristiques techniques de son mode de connexion, de son accès Internet, et de son terminal.

## **ARTICLE 5. INSCRIPTION À LA PLATEFORME**

Lors de son inscription sur la Plate forme, l'Utilisateur doit :

- Vérifier les informations figurant sur le Formulaire d'inscription en ligne
- Prendre connaissance des CGU et les accepte en cochant la case correspondante

Le numéro de téléphone de l'Utilisateur fait l'objet d'une vérification par l'envoi d'un code par SMS au numéro indiqué dans le Formulaire. L'Utilisateur doit ensuite renseigner ce code sur la page d'inscription.

## **ARTICLE 6. UTILISATION DES SERVICES**

### **6.1 Mise en relation de l'Utilisateur et de l'Expert**

Une fois inscrit sur la Plate forme et connecté à son compte personnel, l'Utilisateur peut accéder aux Services et fixer une Télé expertise auprès d'un Expert.

Il doit autoriser la Plate forme à accéder à la caméra et au microphone de son appareil (téléphone, ordinateur, tablette,) afin de permettre l'échange par vidéo avec le médecin

À tout moment avant d'être mis en relation avec un Expert, l'Utilisateur a la possibilité d'annuler sa demande.

### **6.2 Déroulement de la Télé expertise**

L'utilisateur est mis en relation vidéo avec l'Expert et réalise en direct l'expertise du véhicule Terrestre à Moteur avec l'Utilisateur. et réalise des Photos selon les directives de l'Expert

A l'issue de la Télé expertise, l'Expert :

- Rédige le rapport d'expertise ou établi tout correctifs à celui-ci et le diffuse selon les conditions propres à ses mandants ou directement à l'utilisateur en cas d'expertises dites « Privée »

### **6.3 Utilisation des Services au bénéfice d'un Tiers**

L'Utilisateur peut avoir recours aux Services au bénéfice d'un Tiers.

Dans cette hypothèse, l'Utilisateur doit renseigner sur la Plate forme les informations propres au Tiers et il s'engage à recueillir le consentement de ce dernier, ou à disposer de l'autorité légale (autorité parentale, tutelle, curatelle, ...) pour la transmission à TEAD de ses Données au travers de son Espace personnel.

### **6.4 Espace personnel**

Une fois inscrit par l'intermédiaire du site WWW.TEAD,MOBI l'Utilisateur dispose d'un Espace personnel unique à partir duquel il peut en se connectant à la Plate forme identifié par un Flash code :

## **Article 7. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur s'engage à :

- Utiliser la Plate forme et les Services de manière loyale, conformément à sa destination et dans le respect des lois et réglementations applicables, ainsi que des CGU,
- Ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles via la Plate forme,
- Transmettre les informations signalées comme obligatoires au travers des Formulaire et ses coordonnées, dont il garantit qu'elles sont exactes, complètes et à jour,
- Ne pas créer une fausse identité de nature à induire TEAD ou les Tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne physique,
- Mettre à jour ses informations personnelles en cas de modification,
- Veiller à la sécurité de ses codes d'accès à la Plate forme,
- Informer TEAD en cas de dysfonctionnement technique ou de découverte d'une anomalie, telle que des intrusions.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plate forme et des Services.

## **Article 9. PAIEMENT DU PRIX DE LA TELECONSULTATION**

Il est rappelé que si les Services fournis par TEAD sont gratuits pour l'Utilisateur qui bénéficie d'une Télé expertise et payants pour l'Expert qui utilise se service et s'engage à en payer le Prix.

Le paiement du Prix s'effectue exclusivement en ligne via l'espace dédié sur la Plate forme.

Le service de paiement en ligne est assuré par un prestataire de paiement Stripe. L'Expert déclare accepter les conditions générales de ce prestataire et s'oblige à y recourir pour procéder à son paiement (URL : <https://stripe.com/fr/privacy>).

Avant le début de la Télé expertise, une pré-autorisation de paiement est enregistrée

Si la télé expertise ne se déroule pas dans les conditions optimales (souci technique, mauvaise qualité audio et vidéo...) l'Expert annulera la mise en relation et ne sera pas débité. L'empreinte bancaire est libérée. Un délai de 5 à 6 jours, en fonction des banques peut être nécessaire avant que l'Utilisateur puisse constater l'annulation de l'empreinte bancaire.-

#### **Article 10. NON-RETRACTATION**

L'Utilisateur est informé qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation concernant la Téléexpertise, en application de l'article L 221-2 2° du code de la consommation.

Une fois que la Télé expertise a commencé, l'Utilisateur et l'expert sont libres d'y mettre fin mais l'expert est alors tenu d'en payer le prix.

#### **Article 11. RESPONSABILITE**

##### **11.1 Responsabilités de l'Utilisateur et de l'Expert**

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation des Services et de leur adéquation à ses besoins.

Il s'engage à assurer la sécurisation de son système informatique, et à ne pas perturber le bon fonctionnement des Services et de la Plate forme.

Toute utilisation de la Plate forme et des Services par l'Utilisateur et l'Expert contraire aux CGU ouvrira le droit à TEAD, et ce sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels elle pourrait prétendre, de suspendre ou refuser l'accès aux Services à l'Utilisateur et à L'Expert.

##### **11.2 Responsabilités de TEAD**

TEAD s'engage à exécuter ses prestations avec tout le soin et la diligence d'un professionnel et selon les règles de l'art. TEAD est soumise à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée par l'Utilisateur et l'Expert qu'en cas de faute prouvée. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'utilisation des Services non-conforme aux CGU, en raison de la qualité défectueuse du matériel personnel de l'Utilisateur, ou en cas de suspension de l'accès ou de suspension temporaire de la Plate forme.

En tant que prestataire de services technologiques, TEAD ne fournit pas de service d'expertises. Elle ne peut être tenue responsable de la réponse de l'Expert à l'Utilisateur et de ses conséquences éventuelles.

TEAD n'est pas responsable du résultat de l'expertise donnée par l'Expert à l'Utilisateur. TEAD ne saurait pas plus être tenue pour responsable en cas de litige, quelle qu'en soit la cause, entre l'Utilisateur et un Expert.

La responsabilité de TEAD pour l'ensemble des préjudices subis est limitée aux seuls préjudices directs, à l'exclusion de tous préjudices indirects.

##### **11.2 Responsabilités des Parties**

TEAD ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre de l'inexécution des CGU dans la mesure où cette inexécution – ou retard – et l'empêchement dans l'exécution de leurs obligations respectives résultent d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence en la matière, tels qu'incendie, catastrophe naturelle, grève des moyens de transports, accident, pandémie, fait du prince ou tout autre cause échappant à son contrôle. Le cas échéant, TEAD informera les Utilisateurs par un message sur la Plate forme.

#### **Article 12. ARTICLE 12. SUSPENSION ET RESILIATION DE L'ACCES AUX SERVICES**

Sans préjudice des autres stipulations des CGU, TEAD, en cas de non-respect par un Utilisateur ou un Expert de l'une des stipulations des CGU, peut (i) soit, l'informer de ce manquement en lui demandant d'y remédier dans les plus brefs délais, (ii) soit, suspendre de manière définitive ou temporaire son accès à la Plate forme et aux Services.

L'Utilisateur peut à tout moment supprimer son compte de la Plate forme en contactant TEAD par e-mail à l'adresse : [contact@tead.fr](mailto:contact@tead.fr)

Les droits et obligations des Parties visées aux termes de l'Article 11, l'Article 14, de l'Article 15.2, l'Article 17, et l'Article 18 restent en vigueur pour les besoins de leur exécution à l'arrivée du terme des CGU et même en cas de résiliation, quelle qu'en soit la cause.

### **ARTICLE 13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à TEAD.

TEAD déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments figurant sur la Plate forme ou être dûment autorisée à les reproduire. L'Utilisateur et les Tiers utilisant la plate forme s'interdisent toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle de tout ou partie des éléments figurant sur la Plate forme.

### **ARTICLE 14. HEBERGEMENT / DONNEES A CARACTERE PERSONNEL / COOKIES**

Les CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à TEAD.

TEAD déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments figurant sur la Plate forme ou être dûment autorisée à les reproduire. L'Utilisateur et les Tiers utilisant la plate forme s'interdisent toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle de tout ou partie des éléments figurant sur la Plate forme.

#### **14.1 Hébergement**

La plate forme TEAD est hébergée en France par ONLINE société par actions simplifiées au capital de 214410,00€, immatriculée au R.C.S. de PARIS sous le numéro 433115904, dont le siège social est situé 8 rue de la ville l'évêque 75008 PARIS sur des serveurs répondant aux normes HAD (Hébergeur Agréé Données ).

#### **14.2 Données à caractère personnel**

Les conditions dans lesquelles TEAD traite les Données à caractère personnel de l'Utilisateur, sont fixées dans le cadre de sa Politique de Confidentialité dont l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à tout recours aux Services. Les présentes stipulations complètent, en tant que de besoin, ladite Politique de confidentialité.

Dans ce cadre, TEAD rappelle à l'Utilisateur :

- - Qu'elle peut recueillir des Données à caractère personnel le concernant, à l'occasion de toute utilisation des Services,
- - Qu'elle peut enregistrer des Données à caractère personnel lors de tout échange avec ses services au travers des conversations téléphoniques, des courriers électroniques échangés, des SMS adressés, ...
- - Qu'elle conserve l'historique des connexions de l'Utilisateur aux Services dans le respect des délais réglementaires qui lui sont imposés,
- - Que l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité de ses données en s'adressant à MEDADOM à l'adresse de son siège social ou en adressant un courrier électronique à l'adresse [contact@tead.fr](mailto:contact@tead.fr)

L'Utilisateur est informé qu'il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés en France

Dans le cas où des coordonnées téléphoniques ont été recueillies, l'Utilisateur est informé de la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue en faveur des consommateurs (article L. 223-1 du code de la consommation).

### **14.3 Cookies**

Les cookies sont de petits fichiers textes stockés sur le disque dur du visiteur d'un site internet et qui servent à enregistrer des informations sur le visiteur ou encore sur son parcours dans le site. En savoir plus sur les cookies en se rendant sur le site <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs>.

TEAD utilise occasionnellement des cookies pour améliorer l'information et les services fournis et pour rendre la navigation du site plus facile, à l'exclusion de tout cookies publicitaires. Un bandeau d'information s'affiche lors de la connexion de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît la possibilité pour TEAD, ou tout tiers mandaté par ses soins (qui sont Tag Manager qui englobe Google Analytics, Hotjar et Pixel Facebook), d'utiliser la technique des cookies ou toute autre technique assimilée permettant de tracer sa navigation sur la Plate forme et de collecter ainsi les données le concernant.

L'Utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement de ces cookies sur le disque dur de son ordinateur en configurant son/ses navigateur(s) de la manière précisée par leurs éditeurs :

- Pour Microsoft Edge : <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/4468242/microsoft-edge-browsing-data-and-privacy-microsoft-privacy/>
- Pour Google Chrome : <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr/>
- Pour Apple Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>
- • pour Mozilla Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/autoriser-bloquer-cookies-preferences-sites>).

L'Utilisateur dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à de telles fins.

### **ARTICLE 15. SITE ET APPLICATIONS TIERS**

Lorsque la Plate forme contient des liens hypertextes ou fenêtres qui renvoient vers des sites internet ou applications édités par des tiers et sur lesquels TEAD n'exerce aucun contrôle, TEAD n'est pas responsable du contenu de ces sites ou applications et la présence de ces liens ne signifie pas que TEAD approuve le contenu des sites ou applications tiers.

### **ARTICLE 16. STIPULATIONS GENERALES**

#### **16.1 Modifications des CGU**

TEAD se réserve le droit d'apporter aux CGU toutes les modifications qu'elle jugera utiles et s'engage à mettre à la disposition des Utilisateurs, préalablement à toute nouvelle utilisation des Services, la nouvelle version des CGU applicable.

Toute utilisation des Services postérieure à la mise à jour des CGU emporte acceptation par l'Utilisateur desdites nouvelles CGU.

#### **16.2 Non validité partielle**

Si une ou plusieurs stipulation(s) des CGU est/sont tenue(s) pour illégale(s), nulle(s) ou inopposable(s) en tout ou partie, en application d'une loi, d'un règlement, ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, la/les stipulation(s) en cause sera/seront modifiée(s) dans le respect de la loi, dans un sens qui reflète autant que de possible, l'intention originelle des Parties et les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

#### **16.3 Non-renociation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement, par l'autre Partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les CGU, ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **16.4 Titres**

En cas de difficultés d'interprétation de l'un quelconque des titres ou intertitres placés en tête d'une stipulation des présentes, avec l'une quelconques de ces stipulations, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **16.5 Intégralité**

Les CGU constituent l'intégralité des accords entre l'Utilisateur, les Tiers et TEAD et prévalent sur toute déclaration orale ou stipulation écrite antérieure ou contemporaine et relative au même objet.

#### **16.6 Signature et convention sur la preuve**

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'acceptation des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature de celles-ci et que l'acceptation électronique visée à l'Article 2 constitue la preuve qu'il les a lues, en a pris connaissance et les a acceptées.

Conformément à l'article 1368 du code civil, les Parties fixent les règles de preuve recevables entre elles dans le cadre des CGU. Les Parties acceptent que les enregistrements effectués par le système d'informations de MEDADOM soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et éléments qu'ils matérialisent conformément aux exigences de l'article 1367 du Code civil. Les Parties acceptent que les éléments d'horodatage du système d'information de MEDADOM soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

#### **ARTICLE 17. LOI APPLICABLE - TRIBUNAL COMPETENT**

Les CGU sont régies par le droit français.

En cas de différend relatif à l'exécution ou l'interprétation de ces CGU entre un utilisateur et TEAD, les parties tenteront de trouver une solution amiable. L'utilisateur est en conséquence invité à s'adresser prioritairement au service clients de TEAD soit par courrier postal à l'adresse de son siège social tel qu'indique en préambule des CGU, soit à l'adresse électronique [contact@tead.fr](mailto:contact@tead.fr). Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, l'utilisateur conserve son droit de saisir à tout moment les Tribunaux compétents.