

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE - PACK MILOU

Dernière mise à jour : 13 février 2026

Article 1 - PRÉAMBULE ET DÉFINITIONS

1.1 Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après "CGU" ou "Conditions") régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société imicare SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 48 512 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 889 318 887, dont le siège social est situé 3 allée du petit pont, 78620 L'Etang la Ville (ci-après dénommée "le Prestataire") et toute personne souscrivant au Pack Milou (ci-après dénommé "le Client").

Les conditions d'utilisation spécifiques au logiciel Milou sont détaillées dans le document annexe intitulé "Conditions d'Utilisation" disponible directement via le compte Milou du Client, qui fait partie intégrante du présent contrat.

1.2 Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, les termes suivants doivent être entendus au sens des définitions ci-après :

Le terme "Pack Milou" désigne l'offre spéciale destinée aux jeunes diplômés ostéopathes comprenant un accès au logiciel patientèle Milou avec une période gratuite suivie d'une réduction permanente sur le tarif standard, ainsi qu'un ensemble de partenariats et d'avantages complémentaires.

Le terme "Jeunes diplômés ostéopathes" fait référence à un ostéopathe D.O. diplômé au cours de l'année de souscription au Pack Milou, ou maximum 3 ans auparavant.

Le terme "Logiciel" fait référence au logiciel patientèle Milou, accessible en ligne et destiné à la gestion de l'activité professionnelle des ostéopathes, dont les conditions d'utilisation sont précisées dans le document "Conditions d'Utilisation" disponible directement via le compte Milou du Client.

Le terme "Partenariats" désigne l'ensemble des offres préférentielles négociées par le Prestataire auprès de tiers et mises à disposition des Clients dans le cadre du Pack Milou.

Le terme "Activation" fait référence au moment où le Client décide de commencer à utiliser le logiciel patientèle Milou, déclenchant ainsi le début de la période gratuite, ou bien le moment où le Client commence à profiter d'au moins un des partenariats.

La "Force Majeure" s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil, échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Article 2 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à fournir au Client le Pack Milou, comprenant l'accès au logiciel patientèle Milou, des avantages tarifaires, ainsi qu'un ensemble de partenariats et d'accompagnements destinés à faciliter l'installation et le développement de l'activité professionnelle d'ostéopathe.

La souscription au Pack Milou par le Client emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, des "Conditions d'Utilisation" du logiciel Milou (disponible directement via le compte Milou du Client) et de "l'Accord sur la protection des données à caractère personnel" (disponible directement via le compte Milou du Client), qui prévalent sur tout autre document émanant du Client.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client professionnel ne bénéficie pas de droit de rétractation.

Article 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

3.1 Contenu du Pack Milou

Le Pack Milou comprend les éléments suivants :

- Un accès au logiciel patientèle Milou avec une période d'abonnement gratuite suivie d'une réduction permanente sur le tarif standard (selon les conditions promotionnelles en vigueur au moment de la souscription)
- Un ensemble de partenariats permettant de réaliser des économies sur l'installation professionnelle, notamment des mensualités offertes au Comité d'Entreprise Milou, mais également des réductions sur l'achat de matériel, souscription à des assurances et services bancaires. Les partenariats et offres promotionnelles disponibles au moment de

la souscription sont susceptibles de changer au cours de la durée du contrat. Milou ne peut garantir les mêmes partenariats et conditions tout au long de la durée du contrat.

- Un accompagnement personnalisé pour aider le Client à développer sa patientèle, ainsi que l'accès à une équipe support pour toute question relative à l'utilisation du logiciel Milou.

3.2 Fonctionnalités principales du logiciel Milou

Le logiciel Milou est une solution de gestion de patientèle spécifiquement conçue pour les ostéopathes. Les fonctionnalités complètes et les conditions d'utilisation du logiciel sont décrites dans le document "Conditions d'Utilisation" disponible directement via le compte Milou du Client.

3.3 Modalités d'activation

Le Pack Milou fonctionne selon les modalités suivantes :

1. Le Client souscrit au Pack Milou moyennant un paiement unique dont le montant est indiqué au moment de la souscription.
2. Le Client peut activer son Pack quand il le souhaite, dans un délai maximum de 3 ans suivant la souscription. Cette flexibilité permet au Client de choisir le moment opportun pour son installation professionnelle.
3. À compter de l'activation du Pack et de l'accès au logiciel Milou, le Client bénéficie d'une période d'abonnement gratuite au logiciel, suivie automatiquement de l'application du tarif préférentiel avec une réduction permanente sur le tarif standard (selon les conditions promotionnelles en vigueur au moment de la souscription).
4. Les partenariats et avantages inclus dans le Pack Milou sont disponibles dès la souscription, indépendamment de l'activation de l'accès au logiciel.
5. Si le Client n'active pas son Pack dans un délai de 3 ans suivant la souscription, il peut demander le remboursement intégral du montant payé. Le remboursement sera effectué après l'écoulement d'une période de 3 ans suivant la date d'achat.

Article 4 - CONDITIONS FINANCIÈRES

4.1 Prix des Services

Le prix du Pack Milou est indiqué au moment de la souscription et payable en une seule fois.

Après la période gratuite suivant l'activation et l'accès au logiciel Milou, l'abonnement au logiciel Milou sera facturé au tarif préférentiel indiqué lors de la souscription, correspondant à une réduction permanente sur le tarif standard.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs de l'abonnement au logiciel Milou. Toutefois, le pourcentage de réduction accordé lors de la souscription restera appliqué sur le tarif standard en vigueur. Toute modification tarifaire sera notifiée par email au Client, avec un préavis de 60 jours. Durant ce délai, le Client peut résilier les Services sans frais via son espace client ou par email. À défaut de résiliation, les nouveaux tarifs s'appliqueront automatiquement à l'issue du délai.

4.2 Modalités de paiement

Le paiement du Pack Milou s'effectue en une seule fois lors de la souscription, par carte bancaire ou prélèvement SEPA.

L'abonnement mensuel au logiciel Milou est prélevé automatiquement à l'issue de la période gratuite, selon la périodicité mensuelle convenue. Le prélèvement s'effectue de manière automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client.

4.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de l'abonnement mensuel, le Prestataire adressera au Client un courrier électronique. Si ce courrier reste sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès au logiciel Milou jusqu'à régularisation complète des sommes dues. Cette suspension n'exonère pas le Client du paiement des sommes restant dues, ni de toute période contractuelle en cours.

Article 5 - DURÉE ET RÉSILIATION

5.1 Durée du contrat

Le Pack Milou est souscrit pour une durée de 3 ans, période pendant laquelle le Client peut activer son abonnement au logiciel Milou et profiter des partenariats. L'abonnement au logiciel Milou, une fois activé, est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement de durée minimale. L'abonnement est facturé sur une base mensuelle après la période gratuite initiale.

5.2 Conditions de résiliation

Le Client peut mettre fin à son abonnement au logiciel Milou à tout moment, sans avoir à justifier d'un motif particulier. La résiliation peut être effectuée :

- Directement depuis le compte Milou du Client
- Via le chat disponible sur milou.care

- Par email à l'adresse contact@milou.care

La résiliation prend effet à la fin du mois en cours, sans possibilité de remboursement au prorata temporis des sommes déjà versées.

5.3 Remboursement du Pack non activé

Si le Client n'active pas son Pack Milou (soit ne jamais avoir eu accès au logiciel Milou ni avoir bénéficié d'au moins un des partenariats) dans un délai de 3 ans suivant la souscription, il peut demander le remboursement intégral du montant payé. Cette demande doit être adressée par email à contact@milou.care ou via le chat disponible sur milou.care. Le remboursement sera effectué après l'écoulement d'une période de 3 ans suivant la date d'achat.

Article 6 - PROCESSUS D'ACTIVATION ET D'UTILISATION

Le processus d'activation et d'utilisation du Pack Milou se déroule selon les étapes suivantes :

6.1 Souscription au Pack Milou

La souscription s'effectue en ligne sur le site milou.care ou par tout autre moyen mis à disposition par le Prestataire. Le Client renseigne les informations nécessaires et procède au paiement du montant forfaitaire indiqué.

6.2 Accès aux partenariats et ressources

Dès la confirmation de sa souscription, le Client reçoit par email les informations nécessaires pour accéder aux différents partenariats et avantages inclus dans le Pack Milou. Pour toute demande d'accès aux partenariats, le Client peut contacter directement le Prestataire par email à contact@milou.care ou via le chat disponible sur milou.care.

6.3 Activation de l'abonnement au logiciel

Le Client peut activer son abonnement au logiciel Milou à tout moment dans les 3 ans suivant sa souscription, en se connectant à son espace client ou en contactant le service client. L'activation déclenche immédiatement la période gratuite.

6.4 Formation et accompagnement

Après l'activation, le Client bénéficie :

- D'une session de formation au logiciel Milou
- D'accompagnement personnalisé pour le développement de sa clientèle
- D'un accès aux ressources disponibles sur l'onglet Ressources du logiciel Milou

Article 7 - RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

7.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir un accès au logiciel Milou conformément aux spécifications décrites dans les "Conditions d'Utilisation" disponible directement via le compte Milou du Client.
- Mettre à disposition les partenariats et avantages décrits dans le Pack Milou - sous réserve de disponibilité. Les partenariats et offres promotionnelles disponibles au moment de la souscription sont susceptibles de changer au cours de la durée du contrat. Milou ne peut garantir les mêmes partenariats et conditions tout au long de la durée du contrat.
- Respecter les délais de mise à disposition de l'accès au logiciel
- Assurer la confidentialité des données conformément à "l'Accord sur la protection des données à caractère personnel"

La responsabilité du Prestataire, toutes causes confondues, est expressément limitée au montant des sommes effectivement perçues au titre des Services au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

7.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser le logiciel Milou conformément à sa destination professionnelle et dans le respect des "Conditions d'Utilisation" disponible directement via le compte Milou du Client.
- Ne pas utiliser le logiciel à des fins illicites ou contraires à l'éthique de sa profession
- Respecter les conditions d'utilisation des partenariats proposés dans le cadre du Pack Milou
- Assurer la confidentialité de ses identifiants de connexion
- Se conformer à la réglementation applicable à son activité professionnelle, notamment en matière de protection des données personnelles

7.3 Exclusions

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- Des dysfonctionnements liés à une utilisation non conforme du logiciel par le Client
- Des difficultés d'accès au logiciel dues à la configuration matérielle ou logicielle du Client
- De l'impossibilité pour le Client de bénéficier de certains partenariats en raison de restrictions géographiques ou de conditions particulières imposées par les partenaires
- Des conséquences liées à l'utilisation des modèles de documents fournis, le Client restant responsable de leur adaptation à sa situation spécifique

Article 8 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La politique de protection des données à caractère personnel est détaillée dans "l'Accord sur la protection des données à caractère personnel", document qui fait partie intégrante du présent contrat.

En souscrivant au Pack Milou, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté cet accord, qui précise notamment :

- La nature des données traitées
- Les finalités des traitements
- Les fondements juridiques
- Les durées de conservation
- Les mesures de sécurité mises en œuvre
- Les droits des personnes concernées et leurs modalités d'exercice

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, le Client peut contacter le Prestataire à l'adresse email suivante : contact@milou.care.

Article 9 - FORCE MAJEURE

9.1 Définition et applications

Conformément à l'article 1218 du Code civil, la force majeure s'entend de tout événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les catastrophes naturelles
- Les incendies
- Les pannes majeures affectant les fournisseurs d'hébergement
- Les attaques informatiques massives
- Les épidémies
- Les guerres
- Les restrictions gouvernementales

9.2 Conséquences

La survenance d'un cas de force majeure entraîne les effets suivants :

La partie affectée par la force majeure doit en informer l'autre partie dans un délai de soixante-douze (72) heures suivant sa survenance, par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception.

Les obligations contractuelles des parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Le Prestataire s'engage néanmoins à rechercher toute solution permettant d'assurer, même de façon dégradée, la continuité des Services.

Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 10 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

10.1 Modification des CGU

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente. Toute modification sera notifiée au Client par voie électronique trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

En cas de désaccord avec les modifications apportées, le Client dispose de la faculté de résilier son contrat avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions, sans pénalité. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles conditions seront réputées acceptées par le Client.

10.2 Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations garderaient toute leur force et leur portée.

10.3 Non-renonciation

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 présentes CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause ou à toute autre obligation.

10.4 Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation des présentes CGU, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable préalablement à toute action contentieuse.

À défaut de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris. En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Paris est compétent, y compris en cas de référé ou de pluralité de défendeurs.

10.5 Contact

Pour toute question relative aux présentes CGU, le Client peut contacter le Prestataire :

Par email : contact@milou.care

Par courrier : imicare SAS, 3 allée du petit pont, 78620 L'Etang la Ville

Par téléphone : +33 7 71 14 47 97