

Politique d'utilisation

OBJET DE LA POLITIQUE D'UTILISATION

Les modalités figurant dans la présente Politique d'utilisation constituent les conditions générales d'utilisation et régissent l'accès à la plate-forme de commerce électronique medmesafe (ci-après, la « plate-forme de commerce électronique » ou la « plate-forme ») et son utilisation. La plate-forme, par le biais de laquelle sont fournis des services de la société de l'information, est exploitée par l'entité PROMETUM SPAIN, S.L.U. (ci-après, « medmesafe »), numéro d'identification fiscale (NIF) B87614269, dont le siège social est établi calle Zurbano n° 92 (6° Dcha), 28003 Madrid, España et dont l'adresse aux fins de notification est calle Zurbano n° 92 (6° Dcha), 28003 Madrid, España, inscrite au Registre du commerce de Madrid, Tome 35.024, Folio 110, Section 8, Feuillet M-629889, Inscription 1.

Le terme « plate-forme de commerce électronique » ou « plate-forme » comprend, sans toutefois s'y limiter, les données, textes, graphiques, images, animations, créations musicales, vidéos, sons, dessins, photographies, dessins industriels et mobiliers et autres qui figurent sur celle-ci et, en général, toutes les créations exprimées par tout moyen ou support, tangible ou intangible.

L'accès à la plate-forme confère à l'utilisateur différents droits et obligations, dans le but de garantir qu'il bénéficie de façon adéquate des services généraux et particuliers et des contenus qui y figurent et que medmesafe met à la disposition de l'utilisateur.

Le terme « utilisateur » désigne le particulier ou le professionnel qui, sans procéder à son inscription dans l'espace dédié, accède à la plate-forme, navigue sur celle-ci et consulte les contenus ou services proposés par le biais de celle-ci.

L'utilisateur est conscient du fait que l'accès aux services et contenus de la plate-forme et leur utilisation relèvent de son unique et exclusive responsabilité.

Medmesafe porte à la connaissance de l'utilisateur les présentes conditions générales d'utilisation, qui sont complétées par la Politique de confidentialité et la Politique en matière de cookies, que l'utilisateur accepte expressément et pleinement par le simple fait d'accéder à la plate-forme et/ou la consultation des contenus ou l'utilisation des services proposés sans exigence d'inscription préalable par le biais de la plate-forme.

Si ces conditions générales sont remplacées par d'autres en tout ou en partie, les nouvelles conditions générales seront considérées comme acceptées de la même façon que celle indiquée ci-dessus.

Si l'utilisateur n'accepte pas ces conditions générales, il doit s'abstenir d'accéder à la plate-forme et/ou d'utiliser ses services et quitter la plate-forme.

L'utilisateur devra établir les mesures de sécurité techniques adéquates pour éviter les actions non désirées sur son système d'information, les fichiers et les équipements informatiques utilisés pour accéder à Internet, et en particulier à la plate-forme, en étant conscient du fait qu'Internet n'est pas totalement sécurisé.

OBJET DE LA PLATE-FORME

medmesafe est une plate-forme proposant des services d'intermédiaire et d'hébergement, qui consistent à mettre en relation des professionnels médicaux, des médecins, des laboratoires et des particuliers pour la sélection, la prestation et la jouissance des services proposés par ceux-ci (dénommés conjointement « tiers » ou « prestataires de services tiers ») aux particuliers.

Ainsi, la plate-forme medmesafe agit en tant qu'intermédiaire pour faciliter la mise en relation des particuliers intéressés par l'acquisition des services proposés par le biais de la plate-forme par les laboratoires, les médecins, les distributeurs, les entreprises et les professionnels en matière d'analyse, de prescription, de consultation et de conseil, ainsi que l'achat desdits services par les particuliers conformément aux conditions établies par lesdits tiers. Les données générées par lesdits services sont conservées de manière centralisée, de façon à être accessibles uniquement par le particulier et par le professionnel responsable affecté au dossier du particulier quand il existe.

Par conséquent, medmesafe ne commercialise aucun produit ni service. Elle fournit uniquement un service d'intermédiaire et d'hébergement afin que les particuliers utilisateurs de la plate-forme puissent visualiser, sélectionner et acheter les services proposés par les prestataires de services tiers.

De façon générale, les contenus de la plate-forme et les services proposés par les prestataires de services tiers par le biais de la plate-forme seront disponibles en espagnol, sans préjudice de la possibilité, à la discrétion de medmesafe, qu'ils puissent techniquement être proposés dans les autres langues officielles des Communautés Autonomes, ainsi que dans d'autres langues de l'Union européenne.

Medmesafe peut modifier de façon unilatérale et sans préavis la présentation, la configuration, le contenu et les services proposés par des tiers par le biais de la plate-forme, ainsi que leurs conditions d'utilisation, l'accès aux services proposés et les conditions d'achat de ceux-ci.

Les frais téléphoniques ou autres types de frais liés à la connexion nécessaire pour accéder à la plate-forme seront exclusivement à la charge de l'utilisateur.

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur peut ::

- Accéder gratuitement et sans nécessité d'autorisation préalable aux contenus et services de la plate-forme disponibles comme tels, sans préjudice des conditions techniques, particulières ou de la nécessité d'inscription préalable concernant des services et contenus spécifiques conformément aux présentes conditions générales, aux conditions particulières d'achat et/ou aux autres conditions applicables s'il y a lieu.
- Utiliser les services et contenus disponibles à des fins privées exclusivement.
- Utiliser la plate-forme de façon correcte et légale, conformément à la législation en vigueur, à la morale, aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

L'utilisateur ne peut en aucun cas ::

- Accéder aux services et aux contenus de la plate-forme ou les utiliser pour commettre des actes illicites ou allant à l'encontre de la législation en vigueur, de la morale, des bonnes mœurs et de l'ordre public, à des fins préjudiciables aux droits et aux libertés de tiers, ou susceptibles de nuire, de porter atteinte ou de faire obstacle d'une façon quelconque à l'accès à ces services et contenus, au préjudice de medmesafe ou de tiers.
- Utiliser la plate-forme, en tout ou en partie, pour promouvoir, vendre, acheter, diffuser de la publicité ou des données propres ou de tierces personnes sans autorisation préalable écrite de medmesafe.
- Saisir des informations sur la plate-forme ou employer les services existants sur celle-ci dans le but de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits, et en particulier aux droits fondamentaux et aux libertés publiques, d'autres utilisateurs de la plate-forme ou de medmesafe, ou de susciter ou de promouvoir l'accomplissement d'actes délictueux, xénophobes, terroristes ou dégradants en raison de l'âge, du sexe, de la religion ou de croyances, ou ayant un caractère pornographique, obscène, violent ou qui portent atteinte à la loi, à la morale ou aux bonnes mœurs. À cette fin, le terme « informations » désigne, sans toutefois s'y limiter, les textes, graphiques, images, vidéos, sons, dessins, photographies, données, notes et autres.
- Inclure des hyperliens vers la plate-forme sur ses pages Internet privées ou commerciales sans autorisation expresse de medmesafe.
- Utiliser les services et contenus proposés par le biais de la plate-forme de façon contraire aux conditions générales d'utilisation, aux conditions particulières d'achat et/ou aux autres conditions applicables s'il y a lieu, et au préjudice ou au détriment des droits des autres utilisateurs.
- Accomplir tout acte qui empêche ou complique l'accès à la plate-forme par les utilisateurs, ainsi que l'utilisation des hyperliens vers les services et contenus proposés par medmesafe ou par des tiers par le biais de la plate-forme.

- Utiliser tout type de virus informatique, code, logiciel, programme informatique, équipement informatique ou de télécommunications susceptibles de causer des dommages ou des modifications non autorisées des contenus, des programmes et des systèmes accessibles par le biais de la plate-forme ou s'agissant des systèmes d'information, des fichiers et des équipements informatiques des utilisateurs, ou l'accès non autorisé aux contenus et/ou services de la plate-forme.
- Supprimer ou modifier d'une quelconque façon les dispositifs de protection ou d'identification de medmesafe ou d'autres titulaires légitimes pouvant comprendre les contenus hébergés sur la plate-forme ou les symboles que medmesafe ou les titulaires tiers légitimes des droits associent à leurs créations relevant de la législation en matière de propriété intellectuelle ou industrielle sur la plate-forme.
- Inclure sur des sites Internet dont il est responsable ou propriétaire des « métabalises » correspondant à des marques, noms commerciaux ou signes distinctifs appartenant à medmesafe ou à des tiers ayant adhéré à la plate-forme.
- Reproduire la plate-forme en tout ou en partie sur un autre site Internet ; l'utilisateur ne peut réaliser des encadrés de la plate-forme ou des sites Internet accessibles par le biais de celle-ci qui masquent ou modifient, y compris mais sans s'y limiter, les contenus, les espaces publicitaires et les marques de medmesafe ou de tiers, indépendamment ou non du fait qu'ils impliquent des actes de concurrence déloyale ou de confusion.
- Créer des encadrés sur un site Internet dont il est responsable ou propriétaire reproduisant la page principale de la plate-forme et/ou des pages accessibles par le biais de la plate-forme sans autorisation préalable de medmesafe.
- Inclure sur un site Internet dont il est responsable ou propriétaire un hyperlien qui ouvre une fenêtre ou une session du logiciel de navigation employé par un utilisateur du site Internet, faisant apparaître des marques, noms commerciaux ou signes distinctifs lui appartenant et affichant la page principale de la plate-forme ou des pages accessibles par le biais de celle-ci.
- Utiliser la marque, les noms commerciaux, ainsi que tout autre signe d'identification soumis à des droits de propriété intellectuelle ou industrielle, sans autorisation préalable expresse et par écrit de leur propriétaire.
- Accomplir tout acte impliquant la reproduction, la distribution, la copie, la location, la communication publique, la transformation ou tout autre acte similaire impliquant la modification, en tout ou en partie, des contenus et services proposés par le biais de la plate-forme ou l'exploitation économique de ceux-ci, sans l'autorisation écrite préalable de medmesafe ou du tiers propriétaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle qui s'appliquent aux services ou aux contenus proposés par le biais de la plate-forme et à l'exclusion des dispositions des présentes conditions générales, des conditions particulières d'achat et/ou de toutes autres conditions applicables s'il y a lieu.

DROITS ET OBLIGATIONS DE medmesafe

medmesafe se réserve les droits suivants ::

Modifier les conditions d'accès à la plate-forme et d'utilisation de celle-ci, de nature technique ou non, de façon unilatérale et sans préavis aux utilisateurs.

Établir des conditions particulières et, s'il y a lieu, l'exigence d'inscription préalable ou d'autres exigences pour l'accès à certains services et/ou contenus.

Limiter, exclure ou soumettre à certaines conditions l'accès des utilisateurs lorsqu'ils ne fournissent pas toutes les garanties d'utilisation correcte du site conformément aux obligations et aux interdictions applicables.

Mettre fin à la prestation d'un service ou à la mise à disposition d'un contenu, sans droit à indemnisation, lorsque son utilisation par les utilisateurs est illicite ou contraire aux conditions qui le régissent, sans préjudice des conditions particulières qui régissent l'utilisation d'un certain service et/ou contenu proposé par medmesafe ou par les prestataires de services tiers par le biais de la plate-forme.

Modifier, supprimer ou actualiser tout ou partie des contenus ou services proposés par medmesafe ou par des prestataires de services tiers par le biais de la plate-forme, sans nécessité de préavis, sans préjudice des dispositions des conditions particulières d'achat et/ou des dispositions régissant l'utilisation d'un certain service et/ou contenu proposé par medmesafe ou par des prestataires de services tiers par le biais de la plate-forme.

Engager toute action en justice qui s'avère appropriée pour la protection des droits de medmesafe et des tiers qui proposent leurs services ou mettent à disposition leurs contenus par le biais de la plate-forme, s'il y a lieu.

Exiger l'indemnisation pouvant être requise du fait de l'utilisation induue ou illicite de tout ou partie des services proposés par le biais de la plate-forme.

COOKIES ET DISPOSITIFS DE STOCKAGE ET DE RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DANS LES ÉQUIPEMENTS TERMINAUX

medmesafe peut utiliser des cookies lorsqu'un utilisateur navigue sur les sites et les pages de la plate-forme. Ces cookies sont utilisés par medmesafe conformément aux conditions et aux fins décrites dans sa [Politique en matière de cookies](#)

EXEMPTION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE medmesafe

medmesafe est déchargée de tout type de responsabilité à l'égard des dommages et préjudices de toute nature, y compris sans toutefois s'y limiter, dans les cas suivants ::

- Impossibilité ou difficultés de connexion au réseau de communications utilisé pour accéder à la plate-forme, indépendamment du type de connexion utilisé par l'utilisateur.

- Interruption, suspension ou annulation de l'accès à la plate-forme, ainsi que la disponibilité et continuité du fonctionnement de la plate-forme ou des services et/ou contenus de celle-ci, lorsque cela est dû (i) à une interruption du service en raison de la maintenance technique de la plate-forme, (ii) à une cause extérieure au périmètre de contrôle de medmesafe, directement ou indirectement, (iii) ou encore aux services proposés par les tiers par le biais de la plate-forme.
- medmesafe décline toute responsabilité quant aux services et contenus qui sont proposés par des prestataires de services tiers, en particulier s'agissant des prestataires de services de la société de l'information, ainsi qu'à la disponibilité et aux conditions, techniques ou non, d'accès à ceux-ci. Les « prestataires de services de la société de l'information » désignent les personnes physiques ou morales fournissant les services suivants au public : (i) transmission de données fournies par le destinataire du service par le biais d'un réseau de communication (ii) services d'accès au réseau susmentionné (iii) services de stockage ou d'hébergement de données (iv) fourniture de contenus ou d'information (v) service de copie temporaire des données requises par les utilisateurs (vi) fourniture de liens vers des contenus ou d'outils de recherche.
- medmesafe décline toute responsabilité quant aux dommages ou préjudices que pourraient causer, y compris mais sans s'y limiter, l'information, les contenus et les services fournis, communiqués, hébergés, transmis, présentés ou proposés par des tiers extérieurs à medmesafe, y compris les prestataires de services de la société de l'information, par le biais d'un site Internet auquel il est possible d'accéder par un lien sur ce site.
- Traitement ou utilisation postérieure de données personnelles par des tiers extérieurs à medmesafe, ainsi que la pertinence de l'information requise par ceux-ci.
- Qualité et rapidité de l'accès à la plate-forme et conditions techniques que doit remplir l'utilisateur afin de pouvoir accéder à la plate-forme et à ses services et/ou contenus.
- medmesafe ne sera pas responsable des retards ou des échecs concernant l'accès aux services et/ou contenus de la plate-forme et le fonctionnement de ceux-ci en raison d'un cas de force majeure. Un « cas de force majeure » désigne toutes les causes qu'il n'a pas été possible de prévoir ou qui, bien que prévues, étaient inévitables, et qui ont pour conséquence le non-respect de toute obligation. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les grèves, de ses propres employés ou d'autres employés, les insurrections ou les révoltes, ainsi que les règles édictées par toute autorité civile ou militaire, les catastrophes naturelles telles que les tremblements de terre, les inondations, les foudroiements ou les incendies, les guerres, les grèves patronales et toute autre situation de force majeure.

L'utilisateur répondra personnellement des dommages et préjudices de toute nature causés à medmesafe directement ou indirectement par le non-respect des obligations résultant de ces conditions générales ou d'autres règles régissant l'utilisation de la plate-forme.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

L'utilisateur reconnaît que les contenus et services proposés par le biais de la plate-forme, comprenant mais sans s'y limiter, les textes, graphiques, images, animations, créations musicales, vidéos, sons, dessins, photographies, dessins industriels et mobiliers, tous les commentaires, expositions et le code informatique de celle-ci, sont protégés par les lois en matière de propriété intellectuelle et industrielle. Le droit d'auteur et d'exploitation économique de ce site est détenu par medmesafe et/ou des entités tierces.

Les marques, noms commerciaux ou signes distinctifs qui figurent sur la plate-forme appartiennent à medmesafe et/ou, s'il y a lieu, à des entités tierces, et sont protégés par les lois en vigueur en matière de propriété industrielle.

La prestation des services et la publication des contenus par le biais de la plate-forme n'impliqueront en aucun cas la cession, l'abandon ou la transmission, en tout ou en partie, de la propriété des droits de propriété intellectuelle et industrielle correspondants par medmesafe et/ou par les titulaires tiers légitimes de ces droits.

L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser les services et les contenus disponibles sur la plate-forme à des fins qui ne sont pas exclusivement personnelles, à l'exception des cas exceptionnels définis par les présentes conditions générales d'utilisation et par les conditions particulières que les prestataires de services tiers de la plate-forme medmesafe jugent opportun d'établir pour régir l'utilisation d'un service et/ou contenu proposé par le biais de la plate-forme.

Aucune partie de la plate-forme ne peut être reproduite, distribuée, transmise, copiée, communiquée publiquement, transformée, en tout ou en partie par aucun système ou procédé manuel, électronique ou mécanique (y compris la photocopie, l'enregistrement ou tout système de récupération et de stockage de données) sur tout support connu actuellement ou inventé à l'avenir, sans le consentement de medmesafe. Tout type d'utilisation du contenu de la plate-forme, en tout ou en partie, est soumis à la nécessité de demander au préalable l'autorisation de medmesafe et/ou des titulaires tiers légitimes et à l'acceptation de la licence correspondante, s'il y a lieu, à l'exception des dispositions concernant les droits reconnus et concédés à l'utilisateur dans les présentes conditions générales ou des dispositions des conditions particulières établies pour régir l'achat ou l'utilisation d'un certain service et/ou contenu proposé par des tiers par le biais de la plate-forme.

Si une action ou une omission, intentionnelle ou par négligence, imputable directement ou indirectement à l'utilisateur de la plate-forme et portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle de medmesafe ou de tiers, qu'il existe ou non un bénéfice pour celui-ci, est à l'origine à l'égard de medmesafe de dommages, pertes, responsabilités solidaires, frais de toute nature, sanctions, mesures coercitives, pénalités et autres montants liés à toute réclamation, plainte, action, procédure ou tout procès, de nature civile, pénale ou administrative, medmesafe a le droit d'agir à l'encontre de

l'utilisateur par tous les moyens légaux à sa disposition et de demander toute indemnisation. Cela inclut, sans s'y limiter, les indemnisations des préjudices moraux et portés à l'image, du préjudice éprouvé et du manque à gagner, des coûts publicitaires ou de toute autre nature devant être engagés pour y remédier, des montants des sanctions ou condamnations, des intérêts de retard, du coût de financement de toutes les sommes engagées par medmesafe du fait des préjudices, des frais de justice et du montant de la défense dans toute procédure dans laquelle medmesafe peut être poursuivie en raison des causes susmentionnées, du fait des dommages et des préjudices occasionnés par son action ou omission, sans préjudice de l'exercice de toute autre action légalement disponible.

HYPERLIENS

L'utilisation d'hyperliens vers la plate-forme est autorisée par medmesafe uniquement si l'hyperlien est conforme aux dispositions établies ci-après par les présentes conditions.:

- Le lien doit uniquement permettre d'accéder à la page d'accueil de la plate-forme.
- Afin d'éviter la confusion des utilisateurs de la plate-forme, il est interdit de charger toute page faisant partie de celle-ci dans l'une des parties d'une autre page Internet divisée en cadres, de façon à altérer la présentation de la plate-forme, provoquant ainsi la confusion des utilisateurs d'Internet (« framing »).
- L'autorisation d'insérer un lien ne présuppose en aucun cas un consentement à la reproduction des aspects visuels et fonctionnels (« look and feel ») de la plate-forme.
- De même, il est explicitement interdit de créer un environnement ou une barre de navigation sur les pages qui composent la plate-forme, sans autorisation préalable.
- Aspect du lien : l'hyperlien ne peut être composé que de texte. L'utilisation de graphiques, logos ou noms commerciaux et marques requiert l'obtention préalable d'une licence d'utilisation des graphiques ou logos, noms commerciaux et marques de medmesafe et/ou de leurs titulaires légitimes. En tous les cas, le texte doit exprimer clairement le lien établi vers la plate-forme. De façon générale, l'aspect, l'effet visuel, l'emplacement et les caractéristiques du lien en général doivent mettre en évidence le fait que celui-ci conduit à un site Internet de medmesafe, qui est indépendant et n'est lié par aucune relation de collaboration, d'association, de parrainage, professionnelle ni de toute autre sorte, à la page Internet qui contient l'hyperlien.
- Toute page Internet contenant un hyperlien vers un site Internet de medmesafe doit se conformer inéluctablement aux présentes conditions générales d'utilisation et à toutes autres conditions applicables publiées sur ce site. Elle doit afficher des hyperliens légaux et licites et se conformer à toutes dispositions légales applicables et aux exigences de la morale et des bonnes mœurs généralement acceptées.
- Le site Internet sur lequel est créé l'hyperlien ne doit pas contenir de renseignements ou contenus illicites, allant à l'encontre de la morale, des bonnes mœurs et de l'ordre public, ni de contenus portant atteinte à tout droit de tiers.

- Pour établir des liens vers ce site dans d'autres conditions que celles-décrites ci-dessus, il est nécessaire de se conformer aux conditions spécifiées.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

medmesafe garantit la confidentialité des données à caractère personnel fournies par les utilisateurs et leur traitement conformément à la législation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel : loi organique espagnole 15/1999 du 13 décembre sur la protection des données à caractère personnel (ci-après « LOPD ») et décret royal 1720/2007 du 21 décembre approuvant le règlement d'application de la LOPD (ci-après « RDLOPD »). Les données personnelles collectées par le biais de la plate-forme feront l'objet d'un ou de plusieurs traitements et seront intégrées à un ou plusieurs fichiers relevant de la responsabilité de medmesafe et, s'il y a lieu, des tiers fournissant leurs services par le biais de la plate-forme avec lesquels l'utilisateur établit une relation juridique. À cette fin, les utilisateurs doivent être informés de l'objet du traitement, préalablement à la fourniture des données personnelles par le biais de la plate-forme, conformément à l'article 5 de la LOPD sans préjudice de la possibilité de l'utilisateur d'accéder à la Politique de confidentialité. La communication de cette information permettra à l'utilisateur d'octroyer son consentement éclairé, spécifique et sans équivoque afin que medmesafe et les tiers qui fournissent leurs services par le biais de la plate-forme procèdent au traitement légitime de leurs données personnelles.

DURÉE

L'accès à la plate-forme ainsi que les contenus et les services proposés par le biais de la plate-forme ont, en principe, une durée illimitée. medmesafe est néanmoins en droit de mettre fin à l'accès à celle-ci et à ses services et/ou contenus ou de les suspendre, à tout moment, sans droit à indemnisation, sans préjudice des dispositions établies à cet égard par les présentes conditions générales, les conditions particulières d'achat et/ou toutes autres conditions applicables s'il y a lieu.

PLEIN ACCORD

Les présentes conditions générales contiennent toutes les conditions convenues par les parties concernant l'objet de celles-ci. Toutes les déclarations, ententes ou promesses, verbales, écrites ou implicites, antérieures à ces conditions concernant l'objet de celles-ci, seront considérées comme nulles.

Le fait que medmesafe n'exige pas à un moment donné le respect de l'une des conditions établies par les présentes conditions générales, les conditions particulières d'achat et/ou toutes autres conditions applicables s'il y a lieu, ne peut être interprété par l'utilisateur comme le renoncement à exiger son respect ultérieurement.

NULLITÉ ET ANNULABILITÉ

Dans le cas où toute clause des présentes conditions générales, des conditions particulières d'achat et/ou de toutes autres conditions applicables s'il y a lieu, s'avère annulable ou nulle, en tout en partie, cette nullité ou annulabilité n'affecte pas la validité des autres clauses de celles-ci. Elles conservent donc leur entière efficacité et validité, sauf si la partie qui allègue sa nullité ou annulabilité prouve que les buts poursuivis par les présentes conditions ne peuvent être atteints sans la clause s'avérant nulle ou annulable.

LOI APPLICABLE

Ces conditions générales sont régies par la législation espagnole.

JURIDICTION COMPÉTENTE

Les parties renoncent expressément à toute autre juridiction dont elles peuvent dépendre et se soumettent expressément aux cours et tribunaux de la ville de Madrid pour résoudre tout différend pouvant apparaître concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions contractuelles.