



Conditions générales de service (Clients)



ARTICLE 1 : Définitions.

« **Client(s)** » : Il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale passant une commande sur le Site de MEELA.

« **Partenaires tiers** » : Tout prestataire extérieur auquel MEELA peut faire appel pour assurer la prestation auprès du client.

« **Société MEELA ou MEELA** » : La société MEELA SAS désignée à **l'article 2**, ci-dessous.

« **Membre des professions réglementées** » : Il s'agit (notamment) dans le cadre de ces CGS des avocats et commissaires de justice (ex-huissier de justice).

« **Avocat(s) partenaire(s)** » : Toute personne physique inscrite au Programme MEELA partenaires, titulaire de l'ensemble des diplômes et titres requis afin d'exercer la profession d'avocat en France métropolitaine, et dans les DOM-TOM.

« **CGS** » : Conditions générales de service.

« **Site** » : Les principaux domaines appartenant à MEELA (meela.fr et meela.site), ou tout autre URL qui pourrait leur être substituée.

« **Utilisateur(s)** » : Toute personne naviguant et usant des fonctionnalités gratuites sur le site web www.meela.fr.



ARTICLE 2 : L'objet de nos CGS.

Nos conditions générales de service ont pour but de définir les droits et obligations de chacune des parties concernant les offres de services fournies au(x) « Client(s) » par la « Société MEELA ».

La Société MEELA, SAS au capital social de 100,00 € dont le siège social est établi au 1 rue Marguerin (75014 Paris) et portant le numéro RCS Paris 987 889 136.



ARTICLE 3 : Les obligations des parties.

Le Client **s'engage à communiquer des informations sincères et véritables au jour de leur saisie**, et notamment, à ne pas utiliser de faux noms ou adresses postales, e-mail, numéros de téléphone, ou encore des noms (et, ou) adresses postales, e-mails, numéros de téléphone sans y avoir été autorisé.

L'ensemble des communications (suivi, factures, réponses) se faisant par e-mail, **le Client s'engage également à ce que l'adresse e-mail (et le numéro de téléphone portable) qu'il fournit soit valides.**

Le Client s'engage également à **ne pas faire un usage illicite des services achetés sur notre Site (notamment en engageant des procédures abusives)**, ni à les utiliser de manière contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou encore **dans le but de commettre des infractions.**

De la même manière, le Client s'engage en faisant l'usage de nos prestations, **à présenter des faits conforme à la réalité de sa situation.**

Le Client s'engage également à ne **jamais formuler de propos prohibés par les dispositions légales ou réglementaires en vigueur**, notamment ceux portant atteinte à la dignité humaine, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, que ce soit **vis-à-vis de MEELA ou des Avocats partenaires.**

Toute **commande ou utilisation du service suppose l'acceptation par le Client, de l'intégralité des conditions générales de service et de la politique de confidentialité**, qui **reconnait du même fait en avoir pris pleinement connaissance.**

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Clients qu'ils **jouissent de la capacité juridique nécessaire** pour cela, ou à défaut, d'en avoir l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, ou de leur représentant légal s'ils sont mineurs.

MEELA quant à elle, **s'engage à entretenir et concevoir des algorithmes et solution technologiques permettant à ses Clients, l'utilisation d'un service à jour des dispositions légales en vigueur.**



ARTICLE 4 : Questions juridiques **(Définitions propres à la prestation de "questions juridiques").**

« **Requête(s)** » : Désigne la demande ou commande réalisée par le Client sur le Site, moyennant le paiement du prix indiqué par défaut sur le Site, ou par le biais d'un prix que le Client détermine et propose.

Le Client y expose une situation de fait et pose une (1) à trois (3) questions juridiques, en vue d'être mis en relation avec un Avocat partenaire. La Requête peut, si elle est acceptée par l'Avocat partenaire, donner lieu à une Réponse écrite ou à un échange par Appel téléphonique, selon les modalités prévues sur le Site (et au sein des présentes CGS).

« **Appel(s) téléphonique(s)** » : Il s'agit d'un rendez-vous téléphonique durant lequel l'Avocat partenaire, répond aux questions juridiques du Client contenues dans sa Requête.

« **Réponse(s) écrite(s)** » : Il s'agit de la réponse apportée par l'Avocat partenaire aux questions juridiques posées par le Client dans sa Requête, communiquée par voie électronique, soit par e-mail, soit via une page dédiée du Site.



ARTICLE 4.1 : Questions juridiques **(Les fonctions assurées par MEELA).**

MEELA se cantonne à son simple rôle d'intermédiaire technique, celui de **mettre en relation Clients et Avocats partenaires à travers la réalisation d'une prestation intellectuelle à teneur juridique.**

De ce fait, **MEELA n'est en aucun cas partie au contrat se formant entre les Clients et les Avocats partenaires.**

Ainsi, **MEELA ne saurait engager sa responsabilité personnelle dans le cas où un litige surviendrait entre un Client et les Avocats partenaires,** tant au moment des pourparlers que lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat.



ARTICLE 4.2 : Questions juridiques **(La nature du service).**

MEELA, dans le cadre de ce service (questions juridiques) **agit comme intermédiaire en mettant en relation des Avocats partenaires avec des Clients.**

Ainsi, **ledit service permet aux Clients d'expérimenter une prestation intellectuelle proposée par les Avocats partenaires**, laquelle se traduit par la possibilité de poser à ces derniers une ou plusieurs questions juridiques déterminées (à l'écrit ou par téléphone), moyennant un prix.

Les questions posées par le Client à l'Avocat partenaire, **sont obligatoirement de nature juridique.**

Les Avocats partenaires, seuls, décident de délivrer à l'écrit, ou par téléphone une **réponse construite, courte et ciblée**, en lien avec la ou les questions posées par les Clients.

Il s'agit d'une **prestation juridique personnalisée simple**, qui a pour but **d'informer le Client sur ses droits au sujet d'une problématique juridique donnée qu'il rencontre.**

Les réponses fournies par les Avocats partenaires **ont un but purement éducatif, documentaire, pour permettre aux Clients de connaître leurs droits.**

Pour rappel, le conseil juridique composé d'un syllogisme, d'un avis et d'un conseil visant à entraîner une prise de décision, est un monopole appartenant aux professions réglementées, auquel **MEELA ne fait pas partie.**

Par conséquent, MEELA SAS, société composée de juristes diplômés en droit français (M2), **ne prend pas part à la délivrance de ces réponses.**

MEELA n'est pas partie au contrat formé entre l'Avocat partenaire et le Client dans le cadre de la mise en relation issue de la prestation « **question juridique** ».



ARTICLE 4.3 : Questions juridiques **(L'envoi de la demande).**

Le Client choisi au préalable le type de réponse qu'il attend de l'avocat : une **Réponse écrite**, ou une réponse par le biais d'un **Appel téléphonique**.

Le Client décrit ensuite à l'étape deux (2), nommée « **Précisez votre problème juridique** », dans le champ dédié* (*encadré ayant pour description « **Décrivez votre problème juridique ici...** »), le problème juridique qu'il rencontre. Le nombre de caractères minimum requis est de deux-cents (200).

Ce dernier doit tout d'abord renseigner sa situation de fait (c'est-à-dire les éléments de contexte ayant donné lieu à son problème juridique), puis **poser jusqu'à trois (3) questions juridiques**.

Le Client ne peut excéder le plafond des trois (3) questions juridiques. Dans l'hypothèse où ce dernier aurait posé plus de trois (3) questions juridiques, ou bien aurait omis au préalable, de décrire avec une grande précision sa situation de fait (son contexte), soit :

I) Les seules trois (3) premières questions posées se verront apporter une réponse ; ou

II) La commande du Client sera annulée, signifiant que ce dernier ne sera pas débité du prix de la prestation, conformément à l'article 4.7.



ARTICLE 4.4 : Questions juridiques **(La conclusion du contrat).**

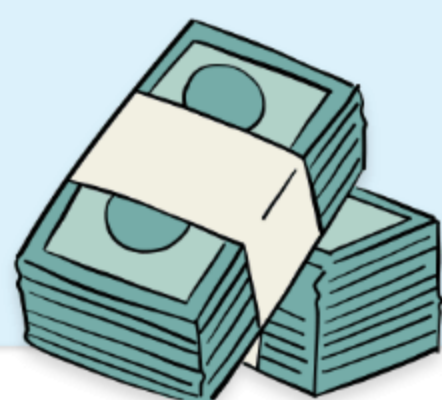
Les Clients disposent de la faculté de consulter avant la conclusion du contrat, les différents profils des Avocats partenaires susceptibles de répondre à leurs questions juridiques.

Le Client accepte et reconnaît que le passage de sa commande aux conditions choisies par ses soins (nombre de questions, prix, type de réponse, créneau horaire téléphonique, type de profil de l'Avocat partenaire, etc.), **ne constitue pas une offre ferme et définitive de contracter**.

Ainsi, **la conclusion du contrat est conditionnée à l'acceptation préalable, par les Avocats partenaires, des Requêtes des Clients, lesquels n'étant en aucun cas contraint de répondre favorablement aux demandes qui leurs sont adressées.**

Le paiement du prix quant à lui, **est exigé au moment du passage de la commande**. En cas de **refus de traitement de la demande par un Avocat partenaire, le Client ne sera pas débité du prix de la prestation**, conformément à l'article 4.7.

Les Clients prennent connaissance avant paiement de l'ensemble de ces conditions et les acceptent en cochant la case (ou « checkbox ») suivante : « **En poursuivant, vous acceptez d'être mis en relation avec l'avocat partenaire ci-dessus désigné, susceptible de répondre à vos questions aux conditions choisies par vos soins au sein de cette page et des précédentes** ».



ARTICLE 4.5 : Questions juridiques (Prix de la prestation).

Le Client dispose de la possibilité de poser **jusqu'à trois (3) questions juridiques par Requête**.

Le fait pour le Client de poser une **(1), deux (2) ou trois (3) questions juridiques, parmi les trois (3) prévues au maximum**, n'aura **aucune incidence sur le prix de la prestation**, lequel demeurera inchangé.

Le **prix** de la prestation **par défaut demeure identique**, que le Client opte pour une **Réponse écrite**, ou une réponse par **Appel téléphonique**.

Le **prix applicable par défaut est de quinze euros TTC (15,00€ TTC) par Requête**, octroyant au Client la possibilité de poser jusqu'à trois (3) questions juridiques.

La comptabilisation des questions juridiques s'effectue à travers le **champ dédié ou l'encadré** : « **décrivez votre problème juridique ici** ... », présent à l'étape deux (2) du processus d'envoi de la Requête Client.

Ainsi, même **si le Client pose plus de trois (3) questions juridiques au sein de l'encadré mentionné ci-avant, le prix par défaut restera de 15,00€ TTC** (ou bien, le prix TTC choisi par le Client). **Toutefois, les principes prévus à l'article 4.3 s'appliquent.**

Le **Client respecte le prix plancher de 15,00€ TTC par Requête**, mais dispose de la possibilité de proposer à l'Avocat partenaire, tout prix supérieur audit tarif plancher.

Tout prix supérieur au tarif plancher proposé par le Client à l'Avocat partenaire, **ne pourrait donner lieu à une demande de services supplémentaires de sa part**. De ce fait, le Client bénéficiera du même type de prestation **indépendamment du prix choisi**, conformément aux articles 4 à 4.10.

MEELA se réserve le droit de ne pas débiter ou de rembourser toute commande passée par le Client sur le Site, ayant un montant anormal ou exorbitant. Une fois la commande passée, la prestation est consommée. Le Client devra alors passer commande une seconde fois s'il souhaite poser d'autres questions juridiques.



ARTICLE 4.6 : Questions juridiques (Délai et teneur de la réponse apportée).

Le délai contractuel dans lequel le Client se verra apporter une réponse par l'Avocat partenaire, dépend du type de réponse préalablement choisi par ce dernier :

I) Réponse écrite : Le délai de réponse moyen est compris **entre deux (2) heures et soixante-douze (72) à heures à compter de l'heure de passage de la commande**. Ce délai s'entend en jours calendaires (à l'exception des jours fériés).

Le délai peut ainsi varier d'un Avocat partenaire à l'autre, **ces derniers étant libres de répondre ou non aux Requêtes des Clients et de s'organiser comme ils l'entendent**.

Toutefois, **si à l'issue du délai de soixante-douze (72) heures à compter du passage de la commande aucune réponse n'est apportée**, le Client ne sera pas débité du prix de la prestation, conformément à l'article **4.7**.

MEELA se réserve également le droit d'annuler la commande (toujours dans le respect de l'article **4.7**), sans débiter le Client avant ce délai de trois (3) jours, en cas d'impossibilité technique notamment.

II) Appel téléphonique : L'avocat partenaire appellera directement le Client à l'horaire et aux coordonnées téléphoniques préalablement renseignés par ce dernier, lors du passage de sa commande.

Le **Client accepte que ses coordonnées téléphoniques soient transmis à l'Avocat partenaire** afin de procéder à l'appel téléphonique.

L'Avocat partenaire appellera le Client à l'horaire choisi par ce dernier. **Le Client se doit d'être disponible et de transmettre des coordonnées téléphoniques réelles, auxquelles il est joignable**.

L'Avocat partenaire, en cas de non-réponse du Client lors du premier appel, **procédera à deux (2) tentatives d'appels supplémentaires**.

Si l'Avocat partenaire constate à l'issue de **trois (3) appels sans réponse et de cinq (5) minutes d'attente**, que le Client n'a pas décroché ou qu'il ne s'est pas manifesté en le rappelant, **la prestation sera considérée comme réalisée.* (*A)**.

Dans le même sens, si le Client a transmis lors du passage de sa commande par mégarde, des coordonnées téléphoniques erronées, entraînant l'impossibilité d'être joint par l'Avocat partenaire au créneau choisi par ses soins, **la prestation sera considérée comme réalisée* (*B)**.

Dès lors, le Client ne pourrait en aucun cas demander sur ces chefs **(*A et *B)**, un remboursement du prix de la prestation, que ce soit à MEELA tiers au contrat, ou à l'Avocat partenaire.

D'une manière générale, **tout rendez-vous non-honoré par le Client sera facturé**.

La teneur de la réponse apportée par l'Avocat partenaire au Client répond aux principes énoncés ci-dessous :

III) Réponse écrite : L'Avocat partenaire apporte au Client une réponse courte, concise, **répondant à l'ensemble des questions juridiques posées** par ce dernier.

Il peut s'agir de la transmission des règles de droit applicables au cas du Client (lois, jurisprudences), ou la présentation des procédures légales, des différents moyens d'action, d'un avis ou d'une recommandation sur une situation de fait, des différents interlocuteurs vers lesquels se tourner, etc.

IV) Appel téléphonique : L'Avocat partenaire, attentif aux problématiques du Client, lui apporte une **réponse courte, concise, répondant à l'ensemble des questions juridiques posées** par ce dernier.

Il peut s'agir de la transmission des règles de droit applicables au cas du Client (lois, jurisprudences), ou la présentation des procédures légales, les différents moyens d'action, les interlocuteurs vers lesquels se tourner, etc.

L'appel téléphonique peut durer jusqu'à dix (10) minutes. Exceptionnellement, cette durée peut être modérément inférieure ou supérieure eu regard du nombre de questions posées et de la nature des Requêtes traitées. Toutefois, l'Avocat partenaire est **en droit de mettre fin à l'appel téléphonique à l'issue des dix (10) minutes**, sans que cela ne puisse lui être reproché.

Dans le cas où le Client souhaiterait, à l'issue de l'appel téléphonique, poser d'autres questions juridiques à l'Avocat partenaire, il devra soit repasser commande pour une autre prestation sur le Site, soit demander de convenir d'un rendez-vous avec ce dernier hors du Site, sans aucune influence de MEELA dans la réalisation de ce contrat.

Dans l'hypothèse où un **appel téléphonique serait interrompu avant la fin de la durée ci-dessus mentionnée** (peu importe la raison), **le Client devra rappeler l'Avocat partenaire** afin de poursuivre leurs échanges, jusqu'à consommation de la totalité de la durée.

L'Avocat partenaire dans le cadre de la délivrance de sa réponse est **tenu d'une obligation de moyens**. L'Avocat partenaire fera ainsi **ses meilleurs efforts afin d'apporter un avis, une recommandation, des informations pertinentes au Client**.

Les Avocats partenaires **disposent en amont de l'identité du Client, de sa situation de fait et des questions juridiques qu'il pose**. Les Avocats partenaires se basent sur ces deux dernières composantes pour établir leur argumentation juridique, afin d'apporter en conséquence une Réponse écrite, ou par Appel téléphonique au Client.

Les Avocats partenaires sont libres, a priori, d'accepter ou de refuser les Requêtes Clients.

En ce sens, **l'Avocat partenaire est susceptible d'identifier a priori et a posteriori** (en demandant directement au Client), si ce dernier est actuellement partie à une procédure judiciaire, et le cas échéant, contre quelle partie.

Dans l'hypothèse où **il existerait un quelconque conflit d'intérêts, l'Avocat partenaire serait en droit de ne pas apporter de Réponse écrite, ou bien de mettre fin immédiatement à l'Appel téléphonique.**

Dans ce cas le Client ne sera pas débité, et s'il l'a été, il sera remboursé du prix de la prestation **déduction faite d'un montant forfaitaire prélevé par notre prestataire de paiement Stripe**, conformément à l'article **4.7**.

Le Client peut, en tout état de cause, **soumettre une réclamation** sur ce chef à l'adresse **contact@meela.fr**, dans les **quarante-huit (48) heures** suivant le refus de traitement de sa Requête.

Par ailleurs, **les échanges issus de Réponses écrites et, ou Appels téléphoniques réalisés entre le Client et l'Avocat partenaire relèvent d'une communication strictement privée**. En aucun cas MEELA n'a accès à leur contenu, ni ne peut en assurer l'écoute ou l'enregistrement.



ARTICLE 4.7 : Questions juridiques (La non-réalisation du débit et le remboursement).

Certaines situations peuvent donner lieu à l'absence de débit ou au remboursement du Client, dans les cas cités aux articles : **4.3 II) – 4.4 – 4.5 – 4.6**.

L'annulation du débit est (principalement) **la conséquence du non-traitement de la commande du Client**.

L'annulation du débit a pour effet de replacer le Client dans sa situation initiale, **comme s'il n'avait jamais été débité du prix de la prestation**.

Toutefois, **la somme correspondante ne redeviendra effectivement disponible qu'après un certain délai**, généralement compris **entre cinq (5) et dix (10) jours calendaires (hors jours fériés)**.

Dans certains cas, l'Avocat partenaire ou MEELA pourrait être amené à réaliser des remboursements du prix de la prestation. Dans cette hypothèse, **un délai de cinq (5) à dix (10) jours calendaires (hors jours fériés) devra également être observé, avant que le Client ne perçoive le montant remboursé**.

Ces délais, nécessaires, sont dus à l'un de nos prestataires de paiement, **Stripe, qui s'assure de la régularité et de la sécurité des transactions en ligne**.

Le Client est informé, en cas de remboursement engendré par l'impossibilité de traitement de sa Requête, du fait d'un conflit d'intérêts survenu entre ce dernier et l'Avocat partenaire, ou encore lorsque ce dernier a posé plus de trois (3) questions juridiques, que **notre prestataire de paiement Stripe, est susceptible d'appliquer un prélèvement forfaitaire de deux (2) à cinq (5) % sur le montant total à rembourser**.

Les remboursements et l'annulation du débit dans les cas ***A)** et ***B)** de **l'article 4.6 II)** sont **impossibles**.

MEELA refusera d'effectuer tout remboursement à un tiers. Seul le Client ayant effectivement réglé le prix de la prestation pourra être remboursé.

En cas de délai anormalement long, les Clients disposent de la faculté de contacter MEELA à l'adresse suivante : contact@meela.fr.



ARTICLE 4.8 : Questions juridiques (Responsabilités).

À titre préalable, **la responsabilité de MEELA se limite strictement aux obligations relevant de son rôle d'intermédiaire technique.**

MEELA n'est en aucun cas partie au contrat formé entre le Client et l'Avocat partenaire lors de la réalisation de la prestation par ce dernier. Par conséquent, MEELA ne peut être responsable de la relation née entre ces derniers.

MEELA exclut toute garantie relative à la disponibilité ou à la performance de son service (via son Site), et ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable de tout gain manqué, perte de chance ou de chiffre d'affaires subi par le Client.

Par ailleurs, **le Client reste le seul responsable des informations transmises à l'Avocat partenaire préalablement au traitement et au moment du traitement de sa Requête**, que ce soit par le biais d'une Réponse écrite, ou d'une réponse par Appel téléphonique.

Le **Client accepte cela en connaissance de cause et reconnaît être le seul responsable en cas de situation qui lui serait préjudiciable suite à l'utilisation de ces informations.**

MEELA ne saurait également être tenue pour responsable ou indemniser un quelconque dommage si le Client subissait un préjudice en usant les informations communiquées par l'Avocat partenaire, afin de fonder une action en justice, une assignation, notamment (liste non exhaustive), ou du fait du manque de qualification professionnelle des Avocats.

Par ailleurs, **MEELA n'exerce aucun contrôle a priori sur les réponses fournies par les Avocats partenaires aux Clients.**

Ainsi, **MEELA n'offre aucune garantie relative à la qualité, la conformité à la loi ou l'adéquation des prestations juridiques réalisées par les Avocats partenaires.** Cela englobe également la pertinence du contenu de la réponse de l'Avocat partenaire, eu regard des faits transmis et des questions juridiques soumises.

Par conséquent, **MEELA ne saurait être responsable des anomalies, du manque de justesse, de cohérence, d'erreurs constatées sur les réponses apportées aux Clients, par les Avocats partenaires.**

De la même manière, **MEELA n'assume aucune responsabilité lorsqu'à l'issue de la prestation de « question juridique », un Client décide de contracter avec l'un des Avocats partenaires pour tout autre type de prestation** (consultation, assignation, conclusion, représentation, etc.), et qu'un litige survient entre ces derniers à tout propos (solvabilité, prix, informations préalables, compétences, adéquation des prestations proposées, etc.).

MEELA ne pourrait être responsable, dans l'hypothèse où, après la mise en relation, **le Client subissait un quelconque préjudice, du fait d'un démarchage intensif, ou non-désiré de la part de l'Avocat partenaire**, en violation de ses obligations contractuelles contenues dans les CGS avocats.

MEELA décline toute responsabilité et demande d'indemnisation d'un quelconque préjudice dans le cas où **l'Appel téléphonique serait interrompu** avant que la durée totale ne soit consommée, **et où ni le Client ni l'Avocat partenaire n'auraient procédé à un rappel l'un envers l'autre.**

Dans le cas où **l'Appel téléphonique prendrait fin naturellement, sans imprévu extérieur, avant que la durée de dix (10) minutes ne soit entièrement consommée, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement**, ni engager la responsabilité de MEELA ou de l'Avocat partenaire.

MEELA attire l'attention du Client sur le fait qu'elle n'est **pas responsable en cas de défaillance du réseau téléphonique ou internet**, précisant que les communications entre l'Avocat partenaire et le Client ont lieu par le biais de moyens qui leurs sont propres (via leurs adresses e-mail et numéros de téléphone portable respectifs).

Les Clients s'engagent, en cas de présence d'un dysfonctionnement sur le Site, à quelque échelle que ce soit, à avertir immédiatement MEELA à l'adresse : contact@meela.fr. MEELA mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de parvenir à sa remise en état.



ARTICLE 4.9 : Questions juridiques (Contestations).

Pour rappel MEELA n'est pas partie au contrat conclu entre le Client et l'Avocat partenaire dans le cadre de la mise en relation. De plus, **MEELA n'est pas habilitée à trancher les litiges** survenus entre un Client et l'Avocat partenaire suite à l'utilisation du Site, ou ultérieurement à la mise en relation.

MEELA invite le Client, **dans l'hypothèse où un différend surviendrait suite à sa commande ou « Requête », à contacter directement l'Avocat partenaire ayant apporté une ou plusieurs réponses à sa ou ses questions juridiques.**

Nonobstant cet état de fait, **MEELA peut sur demande préalable de l'Avocat partenaire ou du Client**, de par sa seule qualité d'intermédiaire technique, **tenter de concilier avec les parties en cause**, afin de trouver une issue amiable au litige les opposant.

Toute demande sera à effectuer à contact@meela.fr, avec pour objet « **résolution amiable litige** ».

Sans demande en ce sens, le Client et l'Avocat partenaire procèdent eux-mêmes à la résolution de leur litige, par la voie amiable ou judiciaire. MEELA ne pourrait être tenue responsable dans le cas où l'Avocat partenaire et le Client ne parvenaient pas à résoudre le litige les opposant.

Enfin, dans l'hypothèse où le Client aurait la qualité de "consommateur" et en cas d'échec de tentative d'une conciliation amiable par MEELA, ce dernier dispose de la faculté de saisir :

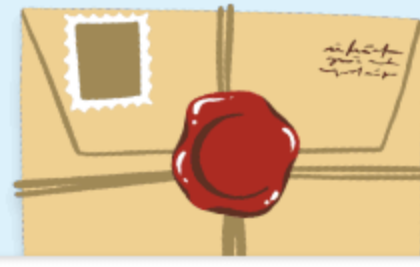
I) Soit le médiateur national de la consommation de la profession d'avocat ;

II) Soit le Bâtonnier du barreau dont relève l'Avocat partenaire pour tenter de résoudre (à l'amiable) son litige, avant d'envisager une action judiciaire.



ARTICLE 4.10 : Questions juridiques (Relance Client).

Le Client est informé, suite à la **communication de son adresse e-mail** et dans le cas où ce dernier avorterait la procédure avant son terme, que MEELA se réserve la possibilité de lui envoyer un e-mail de relance, exclusivement **à des fins de finalisation de la démarche entreprise** (dans le respect des termes de notre **politique de confidentialité, article 5 alinéa F**).



ARTICLE 5 : Prestation de mise en demeure **(Remarque préalable).**

Les « mises en demeure » proposées par MEELA **sont générées d'une manière automatisée via un algorithme, à partir d'informations fournies par le Client** dans des champs spécifiques. Les encadrés ou champs « précisions » apportent seulement des éléments permettant aux Clients de choisir l'offre qu'ils jugent la plus adéquate.

Dès lors, notre service ne saurait être considéré comme du conseil juridique, mais simplement comme de « **l'information à caractère documentaire** », comme le précise **l'article 66-1** de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

Le conseil juridique composé d'un syllogisme, d'un avis et d'un conseil visant à entraîner une prise de décision, **est un monopole appartenant aux professions réglementées, auquel MEELA ne fait pas partie.**



ARTICLE 5.1 : Prestation de mise en demeure **(Utilisation du service).**

La prestation « mise en demeure » **n'est proposée** (à date) **que pour le marché français.**

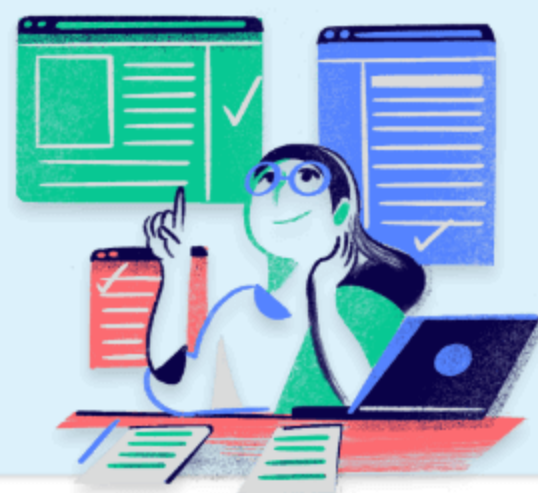
Dans le cas où le Client souhaiterait expédier sa mise en demeure à l'étranger, c'est-à-dire hors France Métropolitaine et départements d'Outre-Mer (La Réunion, Guyane, Guadeloupe, Mayotte, Martinique), ou en Corse, avant l'ouverture effective du service au grand public, il devra contacter directement MEELA, via chatbox, e-mail.

L'expédition à l'étranger entrainera un surcoût qui sera communiqué préalablement à tout achat au(x) Client(s).

Hors ce cas particulier, le destinataire (personne à laquelle vous comptez envoyer cette lettre de mise en demeure), **doit se situer en France Métropolitaine, en département d'Outre-Mer (La Réunion, Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte), ou en Corse.**

Les envois sont réalisés depuis la France Métropolitaine.

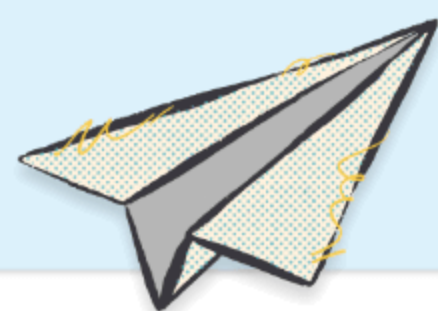
Dans ce cadre, **MEELA se réserve le droit de faire appel à des Partenaires tiers dans le but d'assurer la bonne exécution de son service.**



ARTICLE 5.2 : Prestation de mise en demeure (Informations demandées).

Le Client **doit renseigner l'ensemble des informations demandées dans le but de créer sa mise en demeure**. Ce dernier est tenu de **s'assurer de l'exactitude de toutes les informations**, notamment son **adresse e-mail** ainsi que les **coordonnées complètes du défendeur**.

Les **misés en demeure expédiée par MEELA sur la base d'informations invalides ou erronées fournies par le Client ne seront** ni **reprises**, ni **remboursées**.



ARTICLE 5.3 : Prestation de mise en demeure (Expédition).

La mise en demeure est **expédiée en lettre recommandée avec avis de réception**. Cette tâche est **confiée à un Partenaire tiers**, seul organisme habilité à réaliser ce genre d'opérations en France.

L'expédition de ladite mise en demeure a lieu immédiatement (**au jour de la commande**), ou au **maximum sept (7) jours après le passage de la commande par le Client**.

MEELA **ne saurait être tenue responsable en cas de retard de l'expédition** de la lettre de mise en demeure **du fait de la défaillance de ce Partenaire tiers**.

Dans le cas où le Client souhaiterait expédier sa mise en demeure à l'étranger, conformément à l'article **5.2** des présentes CGS, ce dernier devra en informer directement MEELA, via chatbox, e-mail.

A défaut pour le Client d'avoir contacté MEELA préalablement à l'expédition de sa lettre de mise en demeure à l'étranger, la commande Client sera annulée et le montant remboursé à ce dernier.



ARTICLE 5.4 : Prestation de mise en demeure (Remboursement).

Dans le cas où MEELA ne serait pas apte à répondre à la demande du Client pour des raisons techniques, un remboursement entier de la prestation sera réalisé à la faveur de ce dernier.

MEELA s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais, et **au plus tard dans un délai de cinq (5) à dix (10) jours ouvrés à compter de la validation de la demande de remboursement.**

PayPal et Stripe étant nos partenaires exclusifs à l'heure actuelle, les remboursements seront effectués uniquement via ces plateformes.

MEELA refusera d'effectuer tout remboursement vers un compte PayPal ou Stripe tiers, et ne pourra être tenu responsable, si par le fait du Client ou celui d'un tiers, il perdait accès au compte avec lequel il a passé commande sur le Site, quand bien même il serait éligible à un remboursement de notre part.

Si ce cas se produisait, nous inviterons le Client à régler ce différend avec PayPal ou Stripe directement, puis de revenir vers la Société MEELA afin d'obtenir un remboursement.

MEELA n'effectuera aucun remboursement à des tiers. Seul le Client ayant réglé effectivement pour la prestation peut être remboursé.

En cas de délai anormalement long, les Clients disposent de la faculté de contacter MEELA à l'adresse suivante : contact@meela.fr.



ARTICLE 5.5 : Prestation de mise en demeure (Suite et relance Client).

Le **Client accepte**, en passant commande pour cette prestation, **d'être être recontacté par MEELA**, soit **par e-mail, SMS** ou **téléphone dans un délai de huit (8) à dix-huit (18) jours** suivant l'expédition de sa lettre de mise en demeure, afin de connaître des suites qu'il souhaite donner au règlement de son litige.

Le Client est également informé, suite à la **vérification de son adresse e-mail** et dans le cas où ce dernier avorterait la procédure avant son terme, que MEELA se réserve la possibilité de lui envoyer un e-mail de relance, exclusivement **à des fins de finalisation de la démarche entreprise** (dans le respect des termes de notre *politique de confidentialité*, article **5 alinéa F**).



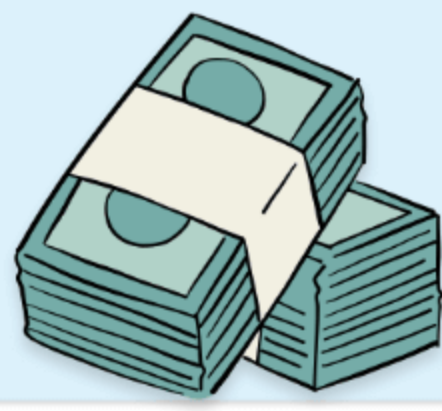
ARTICLE 5.6 : Prestation de mise en demeure (Suite et redirection vers un avocat).

MEELA peut faire appel aux Membres des professions réglementées partenaires (avocats), pour assurer, selon la demande du Client, la défense, le conseil et la représentation de ses intérêts devant toute juridiction.

Dès cet instant, **la relation contractuelle entre MEELA et le Client cesse**.

Une nouvelle relation contractuelle se forme entre le Client et le Membre des professions réglementées partenaire (avocat), s'ils décident de contracter ensemble. **Toute question concernant les honoraires de l'avocat sera définie d'un commun accord entre les parties intéressées, sans aucune influence de MEELA.**

MEELA ne saurait alors être tenue responsable de tout incident (erreur, retard, insuffisance professionnelle ou autre), s'étant produit entre le Client et le Membre des professions réglementées partenaire (avocats).



ARTICLE 6 : Le prix.

Le prix applicable pour chaque service est celui affiché sur le Site de MEELA.

Le prix que MEELA propose est **soit déterminé automatiquement** en fonction des informations que le Client a fournies (montant du litige et, ou, votre qualité : particulier ou professionnel), **soit déterminé par vos soins en respectant un prix plancher et plafond** (prestation de « *question juridique* »).

MEELA peut à tout moment modifier ses tarifs, sans avertissement préalable. **Le nouveau tarif n'affecte nullement les prestations en cours** dont le tarif reste intangible.

Les tarifs de base sont accessibles directement sur la page d'accueil du Site, **ces derniers s'affinent en fin de processus en fonction des options choisies par les Clients.**

Le règlement du service s'effectue à chaque commande par carte bancaire. **Le paiement est exigible immédiatement à la commande.**



ARTICLE 7 : Le paiement.

Notre moyen de paiement sécurisé (SSL) est géré par plusieurs prestataires de service de paiement tiers, Stripe et PayPal. Le Client peut également être amené à créer un compte auprès de ces prestataires de paiement.

En passant commande sur notre Site, le Client autorise MEELA à le débiter à hauteur du prix de la prestation. **Tout paiement effectué sur notre Site est irrévocable** conformément à l'article 133-8 I) du Code monétaire et financier.

Si la somme due pour l'achat de prestations sur le Site ne parvenait pas à MEELA dans son intégralité, la commande ne pourrait être validée. Cette dernière serait **annulée et le montant remboursé au Client.**

Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte bancaire à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage.

Vous reconnaissez et acceptez que **MEELA n'est en aucun cas responsable des paiements effectués frauduleusement sur son site internet.**



ARTICLE 8 : Modalité de livraison et confirmation de la commande.

La commande est effectuée par le Client sur le Site de MEELA.

Avant la validation de la commande, **le Client accepte expressément les présentes conditions générales de service**, en cochant la case « **en passant commande pour cette prestation j'accepte les conditions générales de service, ainsi que la politique de confidentialité** ».

Le contrat est conclu dès réception du paiement par MEELA (pour les prestations autres que celles des « **question juridiques** »).

Un e-mail comprenant notamment une facture et reprenant les éléments caractéristiques de la commande seront transmis au Client.

Dans le cadre de la prestation « **question juridique** », la facture parviendra au Client dans l'hypothèse où l'Avocat partenaire est en mesure de traiter les questions juridiques posées (voir article 4) et à l'issue du traitement de la commande.

Le Client peut contacter MEELA à l'adresse suivante « **contact@meela.fr** » pour toute demande en lien avec sa commande (suivi, etc.).

MEELA se réserve le droit de refuser une commande s'il existe un paiement au titre d'une précédente **commande non encore régularisé**, en cas d'un **niveau de commande anormalement élevé**, ou encore en cas de **non-respect de ses CGS**.



ARTICLE 9 : Droit de rétractation.

En vertu des **articles L-221-18 et suivants du Code de la consommation**, le Client dispose d'un droit de rétractation. Ce dernier peut exercer son droit, sans avoir à justifier de motifs **dans un délai de quatorze (14) jours** à compter du lendemain du paiement de sa commande.

Pour se faire, le Client envoie sa demande dans le délai imparti à l'adresse mail suivante : « contact@meela.fr », avec pour objet « **Usage de mon droit de rétractation** ».

Pour voir sa requête acceptée, le mail du Client devra soit, **contenir toutes les informations présentes au sein de l'Annexe de l'article R-221-1 du Code de la consommation**, soit **démontrer sa volonté claire et non équivoque de se rétracter par un écrit libre**.

Conformément à l'article L-221-22 du Code de la consommation : « *La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur* ».

C'est au **Client de prouver qu'il a bel et bien fait l'usage de son droit de rétractation**, par tous moyens (formulaire, e-mail, etc.).



ARTICLE 9.1 : Renonciation au droit rétractation.

En vertu de **l'article L221-28 13° du Code de la consommation**, le Client reconnaît que le service proposé par MEELA s'exécute immédiatement et accepte en conséquence que l'exécution du contrat débute avant l'expiration du délai de rétractation, renonçant ainsi à ce dernier.

Le Client renonce directement à son droit de rétractation en cochant la case : « **Je renonce à mon droit de rétractation et souhaite que l'exécution de la prestation débute immédiatement** ».



ARTICLE 10 : Propriété intellectuelle.

L'ensemble des éléments du présent Site et ses dérivés sont la propriété de MEELA et demeurent protégés par la réglementation en vigueur.

Sans que cette liste ne soit exhaustive : le logo, la marque, la charte graphique et les graphismes, les pictogrammes, les vidéos, son et musique, l'agencement, les systèmes logiciels, code source, etc.

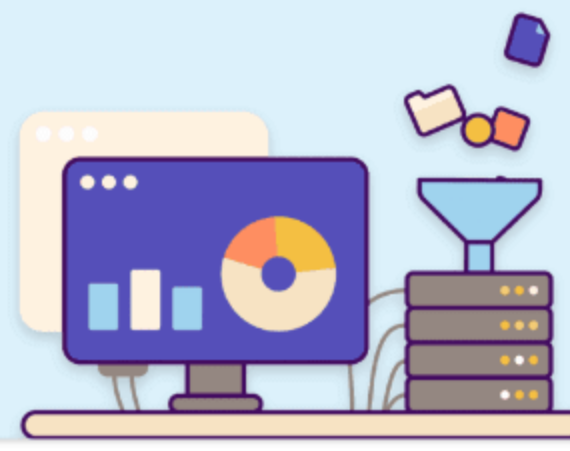
Nos articles pratiques sont consultables par tous dans un but purement éducatif, gratuitement.

Leur usage doit cependant être strictement personnel, privé et non-commercial. **Toute reproduction dans un cadre scolaire, professionnel ou commercial à des tiers de notre contenu est interdite, sauf accord écrit de MEELA.**

Dans l'objectif de garantir un contenu de qualité accessible à tous, **MEELA met en œuvre ses meilleurs efforts pour fournir des articles pratiques exempts d'erreurs.** Toutefois, la responsabilité de MEELA ne saurait être engagée en cas d'éventuelles fautes ou retards de mise à jour, présents au sein de ses articles.

Toute copie ou utilisation des logos, marques, contenus textuels ou articles pratiques et vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est strictement interdite et s'apparente à de la contrefaçon.

MEELA se réserve le droit de poursuivre tout individu ou toute entité violant sa propriété intellectuelle.



ARTICLE 11 : La collecte de vos données personnelles.

Toutes les données personnelles que MEELA collecte sont nécessaires à la bonne exécution de ses services.

MEELA s'engage à mettre en œuvre dans la limite de ses moyens techniques, humains et financier, ses meilleurs efforts afin d'assurer la protection des données personnelles des Clients. Toutes les données personnelles que MEELA collecte sur ses Clients sont la conséquence de leur libre communication.

Par ailleurs, conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque Client dispose de droits (de suppression, modification, etc.) liés à ses données personnelles.

MEELA invite ses Clients à consulter sa politique de confidentialité disponible sur la page d'accueil de son Site, afin d'en savoir plus.

En passant commande sur le Site, le **Client accepte les présentes CGS, donne son consentement à la collecte et au traitement de ses données personnelles par MEELA**, conformément aux dispositions contenues dans notre **politique de confidentialité**



ARTICLE 12 : La confidentialité des informations communiquées.

MEELA comme ses Clients s'engagent à garder confidentielle toute information communiquée entre elles. MEELA quant à elle, **s'engage également à garder confidentiel toutes les données personnelles collectées auprès de ses Clients.**

Les informations communiquées dans le cadre des prestations : (1) « question juridique » ; et (2) « mis en demeure », sont strictement confidentielles.

Dès lors, MEELA comme le client s'engagent à ne pas les transmettre à des tiers, hors transmission desdites informations par MEELA aux Avocats partenaires (au sens de l'article 4), concernant la prestation « question juridique ».



ARTICLE 13 : Limitation de responsabilité.

Le fonctionnement des services que propose MEELA **nécessite des besoins extérieurs gérés par des Partenaires tiers** (réseaux de communication, électricité, etc.). **MEELA s'engage à faire tout le nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de ses services**, mais **ne pourra être tenu responsable en cas de défaillance** directe ou indirecte desdits Partenaires tiers.

Le **Client est seul responsable des informations qu'il entre dans notre algorithme.**

Le résultat (automatisé) qu'il engendre n'est qu'une simple « *information à caractère documentaire* » conformément à l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

Par ailleurs, **MEELA ne peut garantir une issue favorable au règlement amiable du litige qui oppose un Client à autrui.** En effet, MEELA n'est débitrice (que) d'une **obligation de moyen dans le cadre de toutes les prestations qu'elle délivre.**

Dès lors, **MEELA ne saurait engager sa responsabilité en cas de non-résolution du litige du Client**, en cas d'assignation, d'action en responsabilité engagée par un tiers contre le Client, ou pour toute autre raison liée à l'utilisation de ses services de mise en demeure, de question juridique, ou encore de redirection vers les membres des professions réglementées partenaires (avocats).

MEELA ne saurait également être tenue responsable de réparer tout dommage direct ou indirect ayant entraîné un préjudice pour le Client, qu'il soit pécuniaire ou moral, une perte de chance, de chiffre d'affaires, etc.

MEELA s'engage à mettre en œuvre dans la limite de ses moyens techniques, humains et financier, **un biais de contrôle et de vérification des pièces justificatives, lors de l'inscription des Avocats partenaires.**

Toutefois, **MEELA ne saurait être responsable, dans le cas où l'Avocat partenaire aurait transmis des faux documents relatifs à sa qualité**, causant un préjudice direct ou indirect au Client, d'une quelconque manière.

MEELA peut également cesser d'exploiter le Site à sa seule discrétion, à tout moment. En fonction des circonstances de l'espèce, elle pourrait tenter d'informer les Clients et les Avocats partenaires dans un délai raisonnable, sans être un droit acquis pour ces derniers.

La cessation d'exploitation du Site par MEELA, avec ou sans délai de préavis raisonnable ou non, ne pourra ouvrir droit à indemnités ni au profit du Client, ni au profit de l'Avocat partenaire.

MEELA ne saurait être responsable d'une faute qui ne lui serait pas directement imputable. Dès lors, dans le cas où MEELA serait reconnue responsable, cette dernière ne devra **réparer que les dommages directs effectivement subis.**

MEELA n'assume de responsabilité qu'au niveau de ses outils techniques (fonctionnalités de son Site) qu'elle met à disposition des Client, et également au sujet du traitement des paiements sur son Site.

Dans le cas où le Client souhaiterait, pour toute autre raison, engager la responsabilité de MEELA, ce dernier devra faire parvenir à MEELA une lettre recommandée avec avis de réception, motivée, à l'adresse suivante : **1 rue Marguerin, 75014 Paris, France**, au plus tard 72 heures après la connaissance par le Client du fait dommageable.



ARTICLE 14 : Maintenance du site web.

MEELA peut à tout moment, lorsqu'une maintenance l'exige, interrompre temporairement ses services. La maintenance a pour objet de fournir un service d'une qualité optimale à tous nos Clients et Avocats partenaires.

Le Client accepte que la maintenance est susceptible d'entraîner un rallongement de délai du traitement de sa demande (mise en demeure ou question juridique, contact, notamment).



ARTICLE 15 : Cas de force majeure.

MEELA ne peut être tenue responsable en cas d'impossibilité d'exécuter ses obligations **en raison d'un cas de force majeure.**

Dès lors, **ni les Clients, ni les Avocats partenaires, ni les tiers ne pourraient rechercher la responsabilité de MEELA** en cas d'évènements de force majeure, dysfonctionnement du réseau internet, de survenance de pannes, hacks ou de tout acte malveillant portant atteinte aux infrastructures physiques et virtuelles de cette dernière et de ses partenaires, qui viendraient interrompre, corrompre tout ou partie du Site.

MEELA dans la limite de ses moyens financiers, techniques, humains disponibles mettra tout en œuvre afin de rétablir son service au plus vite et prévenir ses Clients des difficultés rencontrées.



ARTICLE 16 : Résiliation.

Le Client comme MEELA peut procéder à la résiliation du contrat par écrit en cas de violation manifeste des obligations par l'une ou l'autre des parties.

La partie défaillante dispose alors de 8 jours après notification pour remédier au(x) manquement(s). Si l'exécution n'est pas réalisée dans le délai imparti, la résiliation prendra effet à l'expiration de celui-ci.



ARTICLE 17 : Interprétation du contrat.

Dans le cas où MEELA choisirait de ne pas exercer les droits ou prérogatives accordés par les présentes conditions générales de service (CGS) à un instant quelconque, **cela ne saurait être interprété comme une renonciation expresse ou tacite à ses droits ou prérogatives.**



ARTICLE 18 : Litiges.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application de nos CGS pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites qui n'auraient pu être résolues entre MEELA et le Client, **seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.**

Le Client (consommateur) est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une **médiation conventionnelle** ou à **tout mode alternatif de règlement des différends**, avant la saisine des juridictions.

Pour les consommateurs de l'Union européenne, la Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges accessible au lien suivant :
« <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> ».

Pour les consommateurs français, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le Client consommateur, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation.

Le **Client ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du service client MEELA**, afin tenter de résoudre son litige à l'amiable.

Pour réaliser sa demande, le Client doit contacter MEELA par e-mail à l'adresse suivante : « meela@contact.fr », avec pour objet « **Réclamation Consommateur** ».

Sans cette démarche préalable, la demande de médiation du Client sera irrecevable.



ARTICLE 19 : Loi applicable.

La loi applicable aux relations entre MEELA et ses Clients est la loi française.

Le Client accepte que tout litige avec MEELA soit régi par la loi française, quel que soit le pays de résidence de ce dernier ou celui de l'Avocat partenaire, et quel que soit le territoire du passage de la commande ainsi que du paiement de son prix.



ARTICLE 20 : Modification de nos CGS.

MEELA se réserve le **droit de modifier à tout moment le contenu de ses CGS** afin de les tenir à jour avec les contenus numériques proposés. La **date de dernière mise à jour inscrite en bas de page** vous permet d'être avisé de toute modification.



ARTICLE 21 : Divisibilité du contrat.

Si l'une des conditions ou termes de ce contrat était considéré(e) comme illégal(e), invalide ou inapplicable, **cette condition ou ce terme sera supprimé(e) et remplacé(e) sans préjudice de l'application des autres dispositions.**



ARTICLE 22 : Acceptation pleine et entière de nos CGS.

Le Client reconnaît, avant toute commande chez MEELA, **avoir pris connaissance** et **accepté les présentes CGS**, ainsi que notre **politique de confidentialité**.

Date de dernière modification

05 Novembre 2025