

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION PLATEFORME TRIOBAT (CLIENTS UTILISATEURS)

ARTICLE 1 - DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Aux fins d'interprétation et d'application des présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU »), les termes suivants, au pluriel comme au singulier, commençant par une lettre majuscule, ont le sens défini ci-après :

Artisan : désigne toute personne physique ou morale disposant d'un numéro SIRET et/ou d'un numéro d'immatriculation équivalent, quel que soit le statut et la forme de l'entité concernée, référencé sur la Plateforme TrioBat.

Avis : désigne tous contenus, tels que notamment (mais non exclusivement) : note chiffrée, appréciation, commentaire, recommandation, témoignage, texte, ou tout autre élément, publiés sur la Plateforme par un Utilisateur afin d'exprimer son appréciation sur un Artisan référencé et/ou sur une Prestation réalisée par celui-ci, à l'issue d'une expérience de mise en relation par la Plateforme et/ou, le cas échéant, d'une Prestation effectivement réalisée.

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation de la Plateforme TrioBat par les Utilisateurs.

Contenus : désigne, de manière générale, tout élément, information ou donnée (quel qu'en soient le format et le support) mis en ligne, transmis, publié, affiché, stocké ou rendu accessible sur la Plateforme, tels que notamment (mais non exclusivement) : textes, descriptions, devis, messages, formulaires, images, photographies, vidéos, sons, documents, fichiers, plans, logos, marques, chartes, notices, coordonnées, données techniques, métadonnées, liens hypertextes, avis et notations, ainsi que tout contenu généré automatiquement par la Plateforme, en ce compris, le cas échéant, les contenus et/ou synthèses produits à partir du Système IA. Sauf stipulation contraire, les Contenus comprennent à la fois les contenus fournis par les Utilisateurs, les contenus fournis par les Artisans et ceux édités par TRIOBAT sur la Plateforme.

Demande : désigne la sollicitation formulée par un Utilisateur sur la Plateforme en vue d'exprimer un besoin de Prestation, notamment aux fins d'identification et de mise en relation avec un ou plusieurs Artisans référencés. La Demande comprend l'ensemble des informations, choix et documents éventuellement transmis par l'Utilisateur (description des travaux, localisation, contraintes, budget indicatif, délais souhaités, caractéristiques du chantier, photographies, plans, messages et pièces jointes), ainsi que toute mise à jour, précision ou complément apporté ultérieurement.

Droits de Propriété Intellectuelle : désigne tout ou partie des droits de propriété intellectuelle et industrielle tels que définis dans le Code de la Propriété Intellectuelle et les différentes conventions internationales et plus particulièrement, sans que cette liste soit limitative, les droits de propriété littéraire et artistique, les droits d'auteur, les logiciels, les codes sources, les données, les bases de données, les brevets, les certificats d'utilité, les marques, les noms de domaine, les noms commerciaux, les dessins et modèles, etc. Les DPI afférents à la Plateforme, aux Contenus qui lui sont propres et au Système IA appartiennent à TRIOBAT.

Informations Confidentielles : désigne toute information, de quelque nature que ce soit (commerciale, économique, financière, stratégique, technique, juridique, organisationnelle, marketing ou autre), divulguée directement ou indirectement par TRIOBAT et/ou à laquelle l'Utilisateur a accès à l'occasion de l'utilisation de la Plateforme, qu'elle soit communiquée oralement, par écrit, sous forme électronique ou par tout autre moyen, et notamment (mais non-exclusivement) : (a) l'architecture, le fonctionnement et les spécifications de la Plateforme ; (b) tout élément relatif aux méthodes, processus, savoir-faire, outils, bases de données, modèles, algorithmes, paramétrages de classement/référencement, règles de modération et dispositifs de sécurité ; (c) toute information dérivée, analyses, compilations ou synthèses élaborées à partir des informations précitées. Ne constituent pas des Informations Confidentielles les informations dont l'Utilisateur peut démontrer : (a) qu'elles étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation (ou qu'elles y sont entrées ultérieurement sans violation des CGU) ; (b) qu'elles étaient déjà connues de l'Utilisateur de manière licite avant leur communication par TRIOBAT ; (c) qu'elles ont été reçues licitement d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité. Sauf preuve contraire, toute information non publique relative à la Plateforme et/ou à l'activité de TRIOBAT est présumée confidentielle, qu'elle soit ou non identifiée comme telle.

Plateforme (TrioBat) : désigne la plateforme d'intermédiation conçue, développée et éditée par TRIOBAT depuis le site Internet suivant www.triobat.com.

Prestation(s) : désigne l'ensemble des travaux et prestations réalisé(e)s par l'Artisan au bénéfice de l'Utilisateur, étant rappelé que TRIOBAT n'intervient pas dans la négociation, la conclusion, l'exécution, la fin et les conséquences de la relation contractuelle nouée entre l'Artisan et l'Utilisateur qui relèvent de leurs seuls responsabilités.

Service : désigne le service de recherche et d'intermédiation proposé par TRIOBAT aux Utilisateurs à partir de la Plateforme.

Système IA : désigne le système mis en place au sein de la Plateforme, utilisant des outils algorithmiques et/ou un système d'intelligence artificielle, dont la finalité et les paramètres essentiels sont déterminés par TRIOBAT.

TRIOBAT : désigne la société TRIOBAT, société par actions simplifiée (SAS), dont le numéro SIRET est le 101 573 756 00018, et le numéro de TVA FR64 101 573 756, ayant son siège social situé au 110 Chemin du Duc – 40230 BENESSE MAREMNE (FRANCE) (tél : 06.75.05.75.62/ courriel : contact@tribat.com).

Utilisateur : désigne toute personne physique majeure, particulier et consommateur, utilisant la Plateforme TrioBat, conformément aux conditions, modalités et limites des présentes CGU.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions, modalités, limites et contraintes selon lesquelles l'Utilisateur s'engage à accéder et à utiliser la Plateforme et le Service associé.

Les présentes CGU peuvent être consultées sur le site Internet de la Plateforme et sont également communiquées pour acceptation de l'Utilisateur au moment où ce dernier formule sa Demande depuis la Plateforme. TRIOBAT se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU. Toute navigation sur la Plateforme, comme toute utilisation du Service implique par conséquent l'acceptation pure et simple des CGU selon leur dernière version en vigueur.

Aucune condition particulière ne peut, sans acceptation préalable et écrite de TRIOBAT prévaloir sur les CGU, de sorte que toutes les conditions contraires posées par l'Utilisateur seront, à défaut d'acceptation préalable et écrite de TRIOBAT, inopposables à cette dernière.

Si une stipulation quelconque des CGU est déclarée nulle ou sans effet quel que soit le fondement juridique par un tribunal ou toute autre administration ou autorité, une telle décision n'affectera en aucun cas la validité des autres stipulations.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative ou un droit reconnu par les CGU, ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque des présentes ne pourra en aucun cas être interprété, ni comme une modification des CGU, ni comme une renonciation expresse ou tacite par TRIOBAT au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

ARTICLE 3 - ACCES A LA PLATEFORME ET AU SERVICE TRIOBAT

3.1. Description du Service

Suivant les conditions, modalités et limites d'utilisation indiquées ci-après, le Service proposé par TRIOBAT a pour objet de proposer aux Utilisateurs une mise en relation avec des Artisans référencés sur la Plateforme TrioBat, sur la base d'un processus de sélection rigoureux, fiable et de qualité.

TRIOBAT intervient, uniquement et strictement, en qualité de plateforme d'intermédiation entre les Artisans et les Utilisateurs. A ce titre, TRIOBAT n'intervient pas et ne supporte aucune responsabilité dans le cadre de la négociation, de la conclusion (ou non) et/ou de l'exécution du marché de travaux passé entre l'Artisan et l'Utilisateur. De même, TRIOBAT n'agit pas comme maître d'œuvre, entrepreneur, sous-traitant, assureur, courtier, ni agent commercial, ceci tant vis-à-vis des Artisans que vis-à-vis des Utilisateurs.

3.2. Conditions d'accès

L'accès à la Plateforme TrioBat et au Service associé par l'Utilisateur est gratuit et sans obligation de créer un compte.

L'accès à la Plateforme TrioBat nécessite une connexion à Internet, laquelle relève de la seule responsabilité des Utilisateurs. Les Utilisateurs assument la responsabilité des équipements informatiques utilisés pour l'accès à la Plateforme TrioBat, ainsi que la préservation et la sécurité de leurs données contre toute atteinte de quelque nature que ce soit. En particulier et sans que cela ne soit exhaustif, les Utilisateurs doivent s'assurer en toutes circonstances de la maintenance et la mise à jour régulière des équipements informatiques, systèmes d'exploitation, logiciels anti-virus et navigateurs.

TRIOBAT ne saurait être tenue responsable, à quelque titre et sur quelque fondement juridique que ce soient, de tous dommages temporaires ou permanents, en ce compris la perte de données propres aux Utilisateurs, qui seraient notamment causés par : (a) une interruption d'accès à la Plateforme TrioBat, temporaire ou permanente, due au réseau Internet, à la connexion utilisée par les Utilisateurs ou à un cas de force majeure ; (b) une intrusion frauduleuse de tout tiers et/ou tout virus dans les réseaux, connexions et équipements informatiques utilisés par les Utilisateurs ; (c) les équipements informatiques utilisés sous la seule responsabilité des Utilisateurs.

3.3. Référencement et mise en relation avec les Artisans

3.3.1. Généralités

Le référencement des Artisans sur la Plateforme TrioBat est basé sur un processus de sélection rigoureux, fiable et de qualité, impliquant notamment :

- Un principe de limite territoriale, à savoir un maximum de 3 Artisans référencés par activité et par zone géographique (dont les paramètres sont déterminés par TRIOBAT) ;
- La vérification par TRIOBAT des documents administratifs et légaux transmis par les Artisans (immatriculation de l'entreprise, pièces d'identité, assurances, relevé de sinistralité, qualifications professionnelles, etc.) ;
- L'identification des Artisans officiellement référencés sur la Plateforme TrioBat par la mise à disposition d'un badge « Artisan Vérifié TrioBat » ;
- L'adhésion des Artisans à des conditions contractuelles d'adhésion et à une charte qualité TrioBat rigoureuses.

Nonobstant le processus de sélection et de référencement mis en place par TRIOBAT, il est rappelé que la Plateforme constitue un simple service d'intermédiation et de mise en relation entre les Artisans et les Utilisateurs. Par conséquent et quelles que soient les diligences et mesures de sécurité prises par TRIOBAT, cette dernière n'assume, au final, aucune garantie, expresse ou implicite, ni aucune responsabilité quant (a) à l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, ou la licéité des informations fournies par les Artisans ; ni (b) au déroulement, à la qualité, à la conformité ou à l'achèvement des Prestations et travaux réalisés par les Artisans.

3.3.2. Classement des résultats – Réserves liées au Système IA

Les conditions, modalités et l'ordre de classement, d'affichage et de sélection des Artisans susceptibles d'être proposés à l'Utilisateur via la Plateforme dépendent des informations et renseignements saisis et fournis par l'Utilisateur lors de l'expression de sa Demande depuis la Plateforme, et notamment (mais non-exclusivement) des éléments suivants :

- La zone géographique de l'Utilisateur, de ses besoins et de la Prestation demandée ;
- La disponibilité estimée et indicative de l'Artisan par rapport, le cas échéant, aux délais demandés ;
- Les qualifications professionnelles des Artisans par rapport aux besoins exprimés dans la Demande ;
- La nature, l'ampleur, les modalités, spécifications et caractéristiques particulières de la Prestation et des travaux demandés ;
- Le cas échéant, les indicateurs de réactivité de l'Artisan (si déjà mesuré via la Plateforme) ;
- Le cas échéant, l'historique des chantiers déjà réalisés par l'Artisan ;
- Le cas échéant, les Avis et retours laissés par les Utilisateurs sur la Plateforme.

L'Utilisateur est informé du fait qu'au-delà des Artisans susceptibles de lui être proposés dans la zone spécifiquement demandée, la Plateforme TrioBat peut également proposer, au cas par cas, des Artisans situés sur un secteur limitrophe.

Dans tous les cas, la Plateforme TrioBat ne met en œuvre aucun système de classement et/ou d'affichage préférentiel ou prioritaire, moyennant rémunération et/ou basé sur des contreparties financières de l'Artisan.

Il est rappelé que le Service proposé via la Plateforme TrioBat implique la mise en œuvre d'un Système IA utilisant des outils algorithmiques et/ou un système d'intelligence artificielle, dont la finalité et les paramètres essentiels sont déterminés par TRIOBAT.

Le Système IA est utilisé aux fins notamment d'assister TRIOBAT dans : (a) l'analyse de complétude et de cohérence des informations et documents transmis par les Artisans aux fins de leur référencement ; (b) l'analyse et le traitement de la Demande et des besoins formulés par l'Utilisateur ; (c) la mise en relation des Utilisateurs et Artisans via un ordre d'affichage et/ou des recommandations d'Artisans susceptibles de correspondre à la Demande et aux besoins formulés par les Utilisateurs ; (c) l'analyse de la réactivité des Artisans et les Avis/retours des Utilisateurs ; (d) le contrôle et l'amélioration continue la qualité du service (abus, non-réponse, etc.).

En particulier, l'Utilisateur consent expressément à interagir avec le Système IA et au fait que les données et renseignements qu'il saisit et fournit depuis la Plateforme puissent être analysés par le Système IA aux fins de fournir le Service proposé par l'IA et de lui proposer des Artisans référencés.

Le Système IA constituant un simple outil d'assistance, TRIOBAT est tenue, uniquement et exclusivement, à une obligation générale de moyens, à l'exclusion de tout(e) engagement, obligation de résultat, certification, avis technique, ou garantie quelconque en termes de disponibilité, de qualité, de prix, de compétences et/ou d'adéquation parfaite des Artisans proposés par rapport à la Demande, aux besoins et attentes de l'Utilisateur.

Bien que paramétré selon des critères définis par TRIOBAT, le Système d'IA, de par sa nature et ses caractéristiques, peut comporter des limites, approximations et/ou erreurs. Par conséquent, aucune réclamation ne saurait avoir lieu et la responsabilité de TRIOBAT ne saurait être engagée au regard des résultats, classements ou ordres d'affichage générés automatiquement par le Système IA.

3.3.3. Transparence sur les conditions de rémunération de TRIOBAT

Il est expressément rappelé et convenu que l'accès et l'utilisation de la Plateforme TrioBat et du Service associé est gratuit pour les Utilisateurs, de sorte que TRIOBAT ne reçoit et n'exige vis-à-vis des Utilisateurs aucun paiement, aucune contrepartie financière, ni aucune rémunération, quelle qu'en soit la nature.

De même, TRIOBAT ne perçoit aucune commission, directe ou indirecte, sur les Prestations et travaux réalisé(e)s, ceci tant vis-à-vis des Utilisateurs que vis-à-vis des Artisans.

Les Artisans souscrivent quant à eux à des conditions contractuelles et financières pour être référencés au sein de la Plateforme TrioBat.

3.4. Gestion des Avis

Dans le cadre du Service proposé par TRIOBAT, l'Utilisateur a la possibilité de laisser des Avis à propos de la mise en relation effectuée et des Prestations réalisées par les Artisans.

L'Utilisateur s'engage à saisir et laisser des Avis exacts, authentiques, non-mensongers, modérés, vérifiables et licites. De manière plus générale, l'Utilisateur s'interdit de publier sur la Plateforme TrioBat tout Avis et tous contenus sans rapport avec la Plateforme TrioBat, illicites, offensant, diffamatoires, déformés, insultants et/ou préjudiciables aux intérêts de TRIOBAT.

Dans le cadre de la gestion et de la publication des Avis sur sa Plateforme, TRIOBAT peut mettre en œuvre un système de modération (le cas échéant externalisé auprès d'un prestataire tiers) qui peut notamment conduire à :

- L'acceptation et la publication des Avis laissés par l'Utilisateur ;
- Une demande de justificatif sur la réalité de la Prestation réalisée par l'Artisan, ou de toute autre information auprès de l'Utilisateur ;
- Le refus de publier un Avis manifestement faux, frauduleux et/ou ne répondant pas aux exigences susvisées.

Les Avis laissés par les Utilisateurs sont susceptibles d'influer sur le référencement des Artisans, ainsi que sur les conditions, modalités, ordre d'affichage, de classement et de recommandations au sein de la Plateforme. Nonobstant ce qui précède, TRIOBAT demeure libre et seule décisionnaire quant à la publication des Avis laissés par les Utilisateurs, ainsi que décisions et actions qui en découlent quant aux modalités de référencement des Artisans.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITES

4.1. TRIOBAT

Il est expressément rappelé et convenu que TRIOBAT intervient, uniquement et strictement, en qualité de plateforme d'intermédiation entre les Artisans et les utilisateurs. A ce titre, TRIOBAT n'intervient pas et ne supporte aucune responsabilité dans le cadre de la négociation, de la conclusion (ou non) et/ou de l'exécution du marché de travaux passé entre l'Artisan et l'Utilisateur. De même, TRIOBAT n'agit pas comme maître d'œuvre, entrepreneur, sous-traitant, assureur, courtier, ni agent commercial, ceci tant vis-à-vis des Artisans que vis-à-vis des Utilisateurs.

Par conséquent, la responsabilité de TRIOBAT vis-à-vis des Utilisateurs est strictement limitée et cantonnée aux manquements prouvés et au fonctionnement technique de la Plateforme. Sans limiter la généralité de ce qui précède, la responsabilité de TRIOBAT ne saurait être engagée, à quelque moment, de quelque manière et sur quelque fondement que ce soient, notamment pour les cas suivants :

- Conformité et qualité des travaux réalisés par l'Artisan ;
- Retards de chantier, malfaçons et/ou dommages quelconques causés aux Utilisateurs et/ou aux tiers dans le cadre des travaux réalisés par l'Artisan ;
- Défauts ou insuffisances des assurances, qualifications et autres documents professionnels de l'Artisan : en dépit des vérifications faites en amont par TRIOBAT sur les qualifications, attestations d'assurances et autres documents professionnels des Artisans, TRIOBAT n'est pas matériellement en mesure de garantir en permanence l'exactitude, l'exhaustivité et/ou la validité des documents transmis par les Artisans, comme plus généralement de se substituer aux obligations professionnelles, juridiques et administratives des Artisans ;
- Litiges commerciaux et contractuels entre l'Artisan et les Utilisateurs ;
- Pertes financières, dommages indirects et/ou immatériels.

4.2. Utilisateur

L'Utilisateur s'oblige à respecter scrupuleusement l'ensemble des clauses et engagements prévus aux présentes CGU, et notamment (mais non exclusivement) à :

- Utiliser la Plateforme et le Service associé uniquement pour des Demandes réelles de travaux ;
- Ne pas solliciter un ou plusieurs Artisan(s) pour des travaux fictifs, non-réalistes et/ou non-réalisables ;
- Fournir des informations vraies, exactes, licites, fiables, exhaustives et mises à jour, tant vis-à-vis de TRIOBAT que vis-à-vis des Artisans ;
- Ne pas utiliser des prête-noms et ne pas usurper d'identité ;
- Ne pas publier des Avis mensongers, diffamatoires, abusifs, illicites ou ne répondant pas aux exigences prévues à l'article 3.4 des présentes CGU ;
- Respecter les engagements contractuellement convenus avec l'Artisan, notamment en termes de paiement ;
- Respecter plus généralement, toute législation et réglementation applicable dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et de son comportement (fraude, harcèlement, non-paiement, etc.).

4.3. Contractualisation entre l'Artisan et l'Utilisateur

Il est à nouveau expressément rappelé que la Plateforme a pour seul objet de fournir un service d'intermédiation et de mise en relation entre Utilisateurs et Artisans. À ce titre, TRIOBAT n'est pas partie à tout contrat éventuellement conclu entre l'Utilisateur et l'Artisan et n'assume aucune garantie, expresse ou implicite, ni responsabilité quant à la négociation, la conclusion, l'exécution, la non-exécution, la cessation et ses conséquences du contrat conclu entre l'Utilisateur et l'Artisan.

Il appartient à l'Utilisateur de procéder à toute vérification utile et de définir, dans le contrat conclu avec l'Artisan, l'ensemble des conditions d'intervention (prix, délais, garanties, modalités de réception, assurances, etc.). TRIOBAT ne pourra en aucun cas être tenue responsable des litiges, inexécutions, retards, malfaçons, dommages ou préjudices résultant de la relation contractuelle et/ou de l'exécution des Prestations entre l'Utilisateur et l'Artisan.

ARTICLE 5 - DIVERS

5.1. Confidentialité – Propriété Intellectuelle

Il est expressément rappelé et accepté par les Utilisateurs que la Plateforme TrioBat et l'ensemble des Contenus associés sont la propriété intégrale et exclusive de TRIOBAT ; et sont protégés par des Droits de Propriété Intellectuelle et des Informations Confidentielles appartenant intégralement et exclusivement à TRIOBAT.

Par conséquent, l'accès et l'utilisation de la Plateforme TrioBat ne peut en aucun cas être interprété comme conférant de manière expresse ou implicite aux Utilisateurs un droit quelconque, aux termes d'une licence, d'une concession ou par tout autre moyen, d'exploiter, d'utiliser, de développer, de commercialiser tout droit attaché aux Informations Confidentielles et aux Droits de Propriété Intellectuelle appartenant à TRIOBAT et liés à la Plateforme.

Dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de la Plateforme TrioBat, les Utilisateurs s'engagent expressément à :

- Préserver la confidentialité des informations appartenant à TRIOBAT et plus particulièrement, à ce que les Informations Confidentielles propres à TRIOBAT ne soient pas utilisées, exploitées, développées, totalement ou partiellement, par eux-mêmes ou par tout tiers non-autorisé, à quelque moment, dans quelque pays et à quelque fin que ce soient et notamment à des fins commerciales, promotionnelles, informatiques, scientifiques et/ou contraires ou étrangères au cadre d'accès et à la finalité d'utilisation de la Plateforme TrioBat ;
- Ne pas utiliser, exploiter, reproduire, divulguer et/ou communiquer tout ou partie des Droits de Propriété Intellectuelle appartenant à TRIOBAT, sans autorisation expresse, préalable et écrite de celle-ci et plus généralement, à ne pas porter atteinte, à quelque moment, dans quelque pays et de quelque façon que ce soient, aux Droits de Propriété Intellectuelle appartenant à TRIOBAT.

Le respect des Informations Confidentielles, des Droits de Propriété Intellectuelle et de l'intégrité de la Plateforme TrioBat par les Utilisateurs est une condition essentielle et déterminante du consentement de TRIOBAT pour l'accès et l'utilisation de sa Plateforme.

Par conséquent, tout manquement aux clauses et engagements susvisés pourra donner lieu de plein droit, sans préavis ni indemnité, à la suspension temporaire ou permanente de l'accès et de l'utilisation de la Plateforme TrioBat, sans préjudice de toutes autres actions que TRIOBAT serait en droit d'intenter pour sauvegarder ses droits et réparer les préjudices subis en raison des manquements constatés.

5.2. Données personnelles – Cookies

TRIOBAT a mis en place une politique de confidentialité relative au respect de la vie privée et des données personnelles du Client accessible depuis l'onglet spécial et dédié figurant sur la Plateforme.

5.3. Loi applicable – Différends – Médiation

Les présentes CGU sont régies par les dispositions de la loi française.

Pour tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, l'interruption et/ou la résiliation des présentes CGU et des opérations qui en découlent, seuls les tribunaux français seront compétents et déterminés conformément aux règles de procédures civiles françaises.

Toute réclamation vis-à-vis de TRIOBAT doit être adressée par l'Utilisateur par LRAR. S'il n'obtient pas satisfaction suite à la réclamation adressée, l'Utilisateur est informé de la possibilité qu'il a de soumettre le différend à une procédure de médiation, en contactant le médiateur suivant :

CM2C
49 Rue de Ponthieu
75008 Paris
Tél. : 01 89 47 00 14.

Cette procédure de médiation qui ne constitue pas un préalable obligatoire avant l'introduction d'un contentieux, vise seulement à tenter de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. En conséquence, TRIOBAT comme l'Utilisateur restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, ainsi que d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.