

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU)

Ligne Rouge – www.ligne-rouge.co
Version : Avril 2026

Chez Ligne Rouge, nous croyons que chaque salarié mérite d'être soutenu dans l'épreuve. Ces conditions encadrent un accompagnement fondé sur la clarté, la confidentialité et l'engagement mutuel.

Préambule

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations vendues via le site www.ligne-rouge.co et prévalent sur tout autre document. Ligne Rouge est une entreprise SASU au capital de 1000€ immatriculée au RCS de Douai (50) sous le SIRET 10003368700011 et représentée par Grégory CARON.

« Le Client » désigne toute personne physique ou morale commandant un service via le site www.ligne-rouge.co.

« Le Site » désigne l'ensemble des contenus, offres, formulaires et informations accessibles à l'adresse www.ligne-rouge.co.

Ligne Rouge n'est pas une entreprise classique : c'est un service engagé, né de l'expérience vécue des salariés en difficulté. Nos conseils visent à vous rendre clarté, puissance et sérénité dans vos décisions.

1. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités de vente et d'utilisation des services proposés par Ligne Rouge, plateforme d'accompagnement stratégique et pédagogique destinée aux salariés confrontés à des situations professionnelles complexes (licenciement, inaptitude, harcèlement, rupture conventionnelle, etc.).

En validant sa commande, le client reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présentes CGV/CGU.

Le client déclare être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité juridique à contracter.

2. Nature du service

Ligne Rouge fournit des conseils stratégiques et pédagogiques permettant aux utilisateurs :

- d'analyser leur situation professionnelle,
- de clarifier leurs options,
- de préparer des courriers ou prises de position,
- de bénéficier d'un suivi stratégique à court, moyen ou long terme.

⚠ Le Client reconnaît être pleinement informé que Ligne Rouge ne fournit **ni conseil juridique, ni représentation en justice, ni rédaction d'acte juridique**. Les conseils fournis sont d'ordre strictement **stratégique, pédagogique et opérationnel**. En cas de besoin juridique ou contentieux, le client pourra être orienté vers un avocat partenaire spécialisé.

3. Prestations proposées

Le détail de chaque offre est accessible sur la page dédiée du site www.ligne-rouge.co ou communiqué par tous moyens.

Tout report d'un appel doit être demandé ≥ 24 h à l'avance. À défaut, la session est considérée réalisée. Tout no-show à un appel planifié est comptabilisé comme une session consommée. Ligne Rouge se réserve le droit d'annuler ou reporter un appel en cas de nécessité, avec reprogrammation sans frais.

Ligne Rouge pourra proposer des offres ou options complémentaires (évolution vers un pack supérieur, call de coaching, relecture d'un courrier, extension de suivi). Ces prestations donnent lieu à un tarif supplémentaire, communiqué au client avant toute validation. Ces propositions restent facultatives et à la libre appréciation du client.

Ligne Rouge se réserve le droit de refuser une commande si la situation dépasse le champ de ses prestations (par exemple, dossier nécessitant une représentation en justice immédiate). Dans ce cas, le client est remboursé intégralement.

Ligne Rouge se réserve le droit de suspendre ou refuser toute prestation en cas de comportement abusif, menaçant, diffamatoire, ou contraire à l'éthique de l'accompagnement proposé.

4. Commande et paiement

- Les commandes sont passées via la plateforme sécurisée Stripe.
- Le paiement est exigible comptant au moment de la commande.
- La confirmation de commande est envoyée par email avec :
- le lien vers le formulaire de collecte d'informations,
- les instructions pour réserver un créneau d'échange (si prévu).
- Aucune prestation ne peut être réalisée sans réception préalable du formulaire dûment complété.

Toutes les communications et échanges relatifs aux prestations se feront par email sauf accord spécifique préalable.

Les appels et visios sont réservés aux packs qui les incluent.

Sans retour du formulaire dans un délai de 7 jours, Ligne Rouge pourra clôturer la prestation. Aucun remboursement ne sera dû, sauf accord exceptionnel. La réouverture du dossier pourra faire l'objet d'un forfait de réactivation ou d'un upgrade de pack, soumis à l'accord du client.

5. Délais de livraison

- Accompagnement personnalisé : les délais sont communiqués par tous moyens avant la validation de la commande.

Point de départ des délais. Les délais courent à compter de la réception par Ligne Rouge (i) du formulaire dûment complété et (ii) des documents nécessaires ; pour les packs incluant un appel de cadrage (Strat' 48h et Mon Bras Droit), les délais courent après réalisation de l'appel de cadrage.

Horaires ouvrés. Les délais sont exprimés en jours ouvrés du lundi au vendredi, hors week-ends et jours fériés.

En cas de délai exceptionnellement dépassé, Ligne Rouge s'engage à prévenir le client et à lui proposer une nouvelle date de livraison ou un remboursement intégral.

Si Ligne Rouge n'est pas en mesure de livrer dans le délai contractuel (24h/48h/72h ouvrées, tel que défini ci-dessus) alors que le formulaire et les documents ont été reçus et, le cas échéant, le call de cadrage réalisé, le prix payé est remboursé sur simple demande du client dans un délai maximum de 14 jours.

6. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et sincères via le formulaire,
- transmettre les documents nécessaires à l'analyse (convocations, échanges, certificats...),
- respecter les délais de communication convenus.

Le client est seul responsable de l'exactitude et de la complétude des informations transmises. Ligne Rouge ne pourra être tenu responsable en cas de préjudice résultant d'informations inexacts ou incomplètes.

7. Confidentialité

Toutes les informations et documents fournis par le client sont strictement confidentiels. Ils ne sont ni transmis ni partagés ni vendus sans son accord préalable, sauf exigence légale.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, sur simple demande à contact@ligne-rouge.co.

Les données sont conservées 12 mois après la fin de la prestation uniquement pour exécuter la prestation et assurer le suivi. A l'issue de cette période, les données sont supprimées.

Le client peut demander suppression anticipée de ses données à tout moment.

Les données comptables sont conservées 10 ans conformément à la loi.

En cas de difficulté, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

8. Limitations de responsabilité

- Ligne Rouge agit en accompagnateur stratégique et ne peut être tenu responsable des décisions finales prises par le client ou de leurs conséquences.
- Le service ne garantit pas un résultat juridique, indemnitaire ou contentieux.
- Ligne Rouge n'est pas responsable en cas de :
 - documents incomplets ou erronés fournis par le client,
 - non-respect des délais ou obligations par le client,
 - usage détourné des conseils donnés.

En cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur tel que défini par la jurisprudence française), Ligne Rouge ne pourra être tenu responsable du retard ou de l'impossibilité d'exécuter la prestation.

Les prestations de Ligne Rouge constituent une obligation de moyens et non de résultat. Le client demeure seul responsable de l'usage des recommandations, modèles ou documents fournis, ainsi que des décisions prises à l'égard de son employeur.

9. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord exprès du consommateur et son renoncement à ce droit.

En validant la commande, le client :

- (i) demande l'exécution immédiate de la prestation, et
- (ii) reconnaît renoncer à son droit de rétractation.

Cette acceptation et ce renoncement sont recueillis au moment du paiement par case(s) à cocher et confirmés par e-mail.

10. Tarifs

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site www.ligne-rouge.co. Les tarifs applicables sont ceux affichés sur le site au moment de la commande.

Ils sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC), sauf indication contraire.

Ligne Rouge se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans effet rétroactif sur les commandes déjà passées.

11. Propriété intellectuelle

Tous les contenus fournis (analyses, plans d'action, modèles de courriers, documents PDF) sont la propriété exclusive de Ligne Rouge.

Toute reproduction, diffusion ou utilisation commerciale sans autorisation est interdite.

La licence d'utilisation des contenus fournis est **strictement personnelle, non exclusive et non transférable**. Tout usage commercial est interdit.

Les modèles, courriers et documents transmis par Ligne Rouge sont fournis exclusivement pour un usage personnel et individuel par le client dans le cadre de sa situation professionnelle. Toute diffusion, reproduction publique ou transmission à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, est strictement interdite.

12. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV/CGU sont régies par le droit français.

En cas de litige, une tentative de règlement amiable sera privilégiée.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Douai (tribunal de commerce ou judiciaire de Lille, selon la nature du litige).

En cas de litige, le client pourra également recourir à un médiateur de la consommation, conformément aux dispositions du Code de la consommation : AME Conso <https://www.mediationconso-ame.com>.

Le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Ligne Rouge est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ...

13. Contact

Pour toute question ou réclamation, le client peut écrire à :

 contact@ligne-rouge.co

Une réponse est apportée dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

Ligne Rouge n'assure pas de support en dehors des horaires ouvrés (9h-19h, du lundi au

vendredi), sauf accord spécifique.

 www.ligne-rouge.co

Version mise à jour le 29 Avril 2026.

Ligne Rouge se réserve le droit de modifier ces CGV/CGU à tout moment.

Les conditions applicables sont celles à la date de la commande.

Les modifications prennent effet immédiatement après publication sur www.ligne-rouge.co.