LIGNE ROUGE

Conditions générales de vente et d'utilisation — V4

Ligne Rouge – www.ligne-rouge.co — Version 4, 3 novembre 2026 (remplace la version du 29 avril 2026).

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

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 1 000 € immatriculée au RCS de Douai sous le numéro 100 033 687 (SIRET 100 033 687 00011), dont le siège est situé 389 rue du Ghien, 59310 Beuvry-la-Forêt, représentée par Grégory CARON, président. TVA non applicable, article 293 B du CGI.

« Le Client » désigne toute personne physique ou morale commandant un service via le site www.ligne-rouge.co, y compris l'accès payant à l'outil en ligne « Je suis convoqué ».

« Le Site » désigne l'ensemble des contenus, offres, formulaires, outils 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.), ainsi que de l'outil en ligne « Je suis convoqué », dont les conditions particulières figurent en annexe 1.

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 ≥ 24h 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, et 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 inexactes 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, de suppression et d'opposition sur 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. À l'issue de cette période, les données sont supprimées. Le client peut demander la suppression anticipée de ses données à tout moment. Les données comptables sont conservées 10 ans conformément à la loi.

Le détail des traitements, des prestataires et des durées de conservation — y compris pour l'outil « Je suis convoqué » — figure dans la politique de confidentialité de Ligne Rouge, accessible sur le site, qui complète les présentes.

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.

Pour l'accès à l'outil « Je suis convoqué », contenu numérique fourni sans support matériel, les modalités propres figurent à l'article 7 de l'annexe 1.

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. Ligne Rouge bénéficie de la franchise en base de TVA : les prix s'entendent TVA non applicable, article 293 B du CGI.

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, contenus et méthode de l'outil « Je suis convoqué ») 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), sous réserve des règles de compétence protectrices du consommateur.

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/

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 3 novembre 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.

Annexe 1 — Conditions particulières de l'Entraînement « Je suis convoqué »

1. Vendeur

Ligne Rouge, SASU au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Douai sous le numéro 100 033 687 (SIRET 100 033 687 00011), siège social 389 rue du Ghien, 59310 Beuvry-la-Forêt, représentée par Grégory Caron, président. TVA non applicable, article 293 B du CGI. Contact : contact@ligne-rouge.co.

2. Objet

Les présentes conditions régissent la vente de l'accès « Entraînement » de l'outil en ligne « Je suis convoqué », accessible à https://ligne-rouge.co/outil/convoque/ (« l'outil »). L'outil aide un salarié convoqué à un entretien préalable à le préparer : lecture de sa situation, formulation de ses réponses, simulation d'entretien avec un interlocuteur joué par une intelligence artificielle, analyse de cette simulation, échange avec un assistant. Une partie de l'outil est gratuite ; l'Entraînement est la partie payante. L'outil est distinct des prestations d'accompagnement humain décrites sur le site, qui restent régies par les CGV-CGU.

3. Nature du service

L'Entraînement est un service de préparation et d'entraînement, à visée stratégique et pédagogique. Conformément à l'article 2 des CGV-CGU, il ne constitue ni un conseil juridique, ni une représentation, ni la rédaction d'un acte. Les contenus produits pendant l'Entraînement (répliques de l'interlocuteur simulé, analyses, suggestions de formulation) sont générés automatiquement par un modèle d'intelligence artificielle à partir des informations saisies par le client : ils peuvent être incomplets, imprécis ou inadaptés à sa situation réelle. Le client reste seul juge de ce qu'il dit et fait lors de son entretien. L'outil ne remplace pas un avocat, un défenseur syndical, un conseiller du salarié ni l'accompagnement humain de Ligne Rouge.

4. Prix

L'Entraînement est vendu 29,90 €, TVA non applicable (article 293 B du CGI), paiement unique. Le prix applicable est celui affiché sur la page de paiement au moment de la commande. Aucun abonnement, aucun renouvellement automatique.

5. Commande et paiement

La commande se fait depuis l'outil, après saisie d'une adresse électronique, par le bouton « Activer l'Entraînement », qui ouvre une page de paiement sécurisée opérée par Stripe Payments Europe Ltd. Ligne Rouge n'a jamais accès aux données de carte bancaire. La commande est ferme à la confirmation du paiement par Stripe. Un reçu est adressé par Stripe à l'adresse indiquée lors du paiement. Par dérogation à l'article 4 des CGV-CGU, aucun formulaire préalable n'est requis.

6. Accès : contenu, durée, limites

Le paiement donne droit à un code d'accès personnel, affiché dans l'outil au retour de la page de paiement et envoyé par courrier électronique à l'adresse indiquée. L'accès est valable 60 jours à compter de l'achat, durée choisie pour couvrir la procédure jusqu'à la notification et ses suites. Il comprend l'ensemble des fonctions de l'Entraînement et de l'onglet « Échanger », dans la limite de 400 sollicitations de l'intelligence artificielle au total et de 80 par jour (une sollicitation = une réplique de l'interlocuteur simulé, un débrief, une analyse de reprise, un calibrage, une réponse de l'assistant ou une synthèse ; un entretien simulé complet en consomme une dizaine), limites prévues pour un usage personnel normal et destinées à prévenir les abus. Le compteur journalier se remet à zéro chaque jour à minuit, heure de Paris. L'accès est personnel ; le code ne doit pas être communiqué à un tiers. Le détail des réponses saisies par le client est conservé dans son navigateur et non chez Ligne Rouge (voir la politique de confidentialité) : un client qui efface ses données ou change d'appareil repart d'une préparation vide, son code restant utilisable jusqu'à son échéance.

7. Droit de rétractation

Le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'achat pour se rétracter sans motif (articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation). L'Entraînement est un contenu numérique fourni sans support matériel, dont l'exécution commence dès l'activation du code d'accès. En activant son

accès (affichage du code au retour du paiement, ou saisie du code dans l'outil) avant la fin de ce délai, le client demande expressément l'exécution immédiate du service et reconnaît perdre son droit de rétractation à compter de cette activation (article L. 221-28, 13°) ; il en est informé avant le paiement, sous chaque bouton « Activer l'Entraînement », et donne son accord exprès sur la page de paiement en cochant la case d'acceptation des présentes conditions. Un client qui n'a pas activé son accès peut se rétracter dans les 14 jours par courrier électronique à contact@ligne-rouge.co ; il est remboursé sous 14 jours par le même moyen de paiement.

8. Disponibilité et évolutions

Ligne Rouge s'efforce de maintenir l'outil accessible en permanence mais ne garantit pas une disponibilité ininterrompue : l'outil dépend de services tiers (hébergement, paiement, fournisseur du modèle d'intelligence artificielle) et peut être suspendu pour maintenance ou en cas de défaillance de l'un d'eux. En cas d'indisponibilité de plus de 48 heures consécutives pendant la période d'accès, celle-ci est prolongée d'autant sur demande. L'outil peut évoluer (textes, fonctions, modèle utilisé) sans que le prix ni la durée de l'accès en cours soient modifiés.

9. Obligations du client

Le client utilise l'outil pour sa propre préparation. Il s'interdit d'en extraire les consignes, les contenus ou le code, de contourner les limites d'usage, d'y saisir des données concernant des tiers au-delà de ce qui est nécessaire à sa préparation (en particulier aucune donnée de santé d'un tiers), et d'utiliser les contenus générés pour nuire à autrui. L'outil est réservé aux personnes majeures.

10. Responsabilité

Ligne Rouge est tenue d'une obligation de moyens (article 8 des CGV-CGU). Elle n'est pas responsable des décisions prises par le client lors de son entretien ou de sa procédure, de leurs conséquences, ni de l'exactitude des contenus générés automatiquement, dont le client a été informé de la nature à l'article 3. La responsabilité de Ligne Rouge au titre de la vente de l'Entraînement est limitée au prix payé, sans que cette limite s'applique en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel.

11. Données personnelles

Le traitement des données du client est décrit dans la politique de confidentialité de Ligne Rouge (version 2, section « Outil Je suis convoqué »), accessible depuis le site et depuis l'outil.

12. Réclamation, médiation, droit applicable

Toute réclamation s'adresse à contact@ligne-rouge.co ; Ligne Rouge y répond sous 7 jours ouvrés. Après une réclamation écrite restée sans solution, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par Ligne Rouge : AME Conso, https://www.mediationconso-ame.com. La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est accessible à https://ec.europa.eu/consumers/odr. Les présentes conditions sont soumises au droit français.