

Procédure de Résolution des Litiges - Vogz

Introduction

Ce document détaille les étapes et modalités de résolution des différends pouvant survenir entre les utilisateurs de la plateforme Vogz (créateurs et marques) ou entre les utilisateurs et Wardogz SAS, société exploitant la plateforme Vogz.

1. Principes généraux

1.1 Approche préventive

Vogz privilégie une approche préventive des litiges en :

- Établissant des règles claires dans ses Conditions Générales d'Utilisation
- Encourageant la précision dans les briefs des campagnes
- Mettant en place un processus de modération préalable des contenus
- Facilitant la communication directe entre créateurs et marques

1.2 Résolution amiable

En cas de différend, Vogz encourage les parties à rechercher une solution amiable avant d'engager toute procédure formelle. Cette approche permet généralement une résolution plus rapide et moins coûteuse des litiges.

2. Types de litiges courants

2.1 Litiges entre créateurs et marques

Les différends les plus fréquents concernent :

- La conformité des contenus au brief de la campagne
- Les délais de livraison ou de validation
- La qualité des contenus fournis
- L'utilisation des contenus au-delà des conditions convenues

- Les questions de paiement

2.2 Litiges relatifs à la propriété intellectuelle

Ces litiges peuvent porter sur :

- La titularité des droits sur un contenu
- L'étendue de la cession des droits
- Le respect des droits moraux des créateurs
- Les réclamations de tiers concernant des contenus

2.3 Litiges avec Vogz

Ces différends peuvent concerter :

- Le fonctionnement de la plateforme
- L'application des CGU
- Les questions de modération
- Les aspects financiers (commissions, paiements)

3. Processus de médiation interne

3.1 Signalement du litige

Toute partie souhaitant signaler un litige doit :

1. Se connecter à son compte Vogz
2. Accéder à la section "Support" ou "Aide"
3. Sélectionner "Signaler un problème"
4. Remplir le formulaire en détaillant la nature du litige et en joignant les éléments justificatifs pertinents

Alternativement, le signalement peut être adressé par email à :

litiges@vogz.com

3.2 Accusé de réception

Vogz s'engage à accuser réception de tout signalement dans un délai de 2 jours ouvrés, en attribuant un numéro de référence unique au dossier.

3.3 Analyse préliminaire

L'équipe de Vogz procède à une analyse préliminaire du litige pour :

- Vérifier les faits allégués
- Consulter l'historique des échanges
- Examiner les contenus concernés
- Identifier les clauses contractuelles applicables

3.4 Médiation

Un médiateur de Vogz prend contact avec les parties concernées pour :

- Clarifier les positions de chacun
- Proposer des solutions adaptées
- Faciliter la communication entre les parties
- Rechercher un accord mutuellement acceptable

Cette phase de médiation se déroule généralement dans un délai de 7 à 14 jours.

3.5 Résolution

En cas d'accord, Vogz :

- Formalise les termes de la résolution
- Met en œuvre les actions convenues (ajustement de paiement, modification de contenu, etc.)
- Clôture le dossier avec l'accord des parties

4. Mesures conservatoires

4.1 Suspension temporaire

En cas de litige grave, Vogz peut prendre des mesures conservatoires, notamment :

- Suspendre temporairement l'affichage d'un contenu litigieux
- Bloquer temporairement le paiement d'une transaction contestée
- Limiter certaines fonctionnalités d'un compte utilisateur

4.2 Notification

Toute mesure conservatoire fait l'objet d'une notification immédiate aux parties concernées, précisant :

- La nature de la mesure
- Sa durée prévisible
- Les motifs la justifiant
- Les voies de recours disponibles

5. Recours à un médiateur externe

5.1 Conditions de recours

Si la médiation interne n'aboutit pas à une résolution satisfaisante dans un délai de 30 jours, les parties peuvent, d'un commun accord, solliciter l'intervention d'un médiateur externe.

5.2 Désignation du médiateur

Le médiateur externe est choisi parmi une liste de professionnels indépendants spécialisés dans les domaines du numérique et de la propriété intellectuelle.

5.3 Processus de médiation externe

La médiation externe se déroule selon les règles définies par le médiateur désigné, généralement dans un délai de 1 à 3 mois.

5.4 Coûts de la médiation

Les frais de médiation externe sont partagés équitablement entre les parties, sauf accord contraire.

6. Recours judiciaires

6.1 Juridiction compétente

En l'absence de résolution amiable, les litiges peuvent être soumis aux tribunaux compétents de Paris, sauf disposition légale contraire.

6.2 Droit applicable

Les litiges sont régis par le droit français, en particulier :

- Le Code civil
- Le Code de la propriété intellectuelle
- Le Code de la consommation (le cas échéant)
- La réglementation applicable aux services numériques

7. Litiges relatifs à la protection des données

Les réclamations concernant le traitement des données personnelles font l'objet d'une procédure spécifique détaillée dans notre Politique de Confidentialité.

Les utilisateurs peuvent également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

8. Documentation et confidentialité

8.1 Conservation des dossiers

Vogz conserve une trace de tous les litiges traités et de leur résolution pendant une durée de 5 ans.

8.2 Confidentialité

Les informations échangées dans le cadre de la résolution des litiges sont traitées de manière confidentielle, sauf obligation légale contraire.

9. Cas particuliers liés à la cession des droits d'auteur

9.1 Contestation de la cession automatique

En cas de contestation par un créateur de la cession automatique des droits à Wardogz :

- Vogz rappellera les termes des CGU acceptées lors de l'inscription
- Un examen des circonstances spécifiques sera effectué
- Une solution adaptée sera recherchée, dans le respect des droits de chaque partie

9.2 Litiges sur l'étendue de la licence accordée aux marques

En cas de désaccord sur l'étendue de la licence d'exploitation accordée aux marques :

- Vogz clarifiera les conditions de la licence (durée de 5 ans, tous supports, tous pays)
- Les termes spécifiques de la campagne concernée seront examinés
- Une médiation sera proposée entre la marque et Wardogz

10. Modifications de la procédure

Wardogz SAS se réserve le droit de modifier la présente procédure de résolution des litiges. Les utilisateurs seront informés des modifications substantielles.

11. Contact

Pour toute question relative à cette procédure, vous pouvez contacter notre service juridique à l'adresse suivante : contact@vogz.com

Document établi par Wardogz SAS

73 Boulevard Victor Hugo, 92200 Neuilly-sur-Seine, France

SIREN : 825106248 - RCS Nanterre B 825 106 248

Version : 1.0

Date de dernière mise à jour : 24 mars 2025