

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour : 16/01/2025

1. Préambule

Les présentes Conditions générales de vente constituent le socle de la relation commerciale entre Clara MANET EI (ci-après "Clara Manet") et son Client (ci-après "Vous") et définissent les conditions dans lesquelles les Prestations mentionnées ci-dessous sont fournies.

Clara MANET EI est domiciliée au 14 route de Cromary 25870 Palise et immatriculée sous le numéro SIRET 90431711200012. Clara Manet exerce sous l'enseigne "["Equit'anes" en tant que comportementaliste équin et canin](#)".

Ces présentes Conditions générales de vente évoquent l'éventail de Prestations proposé par Clara Manet. Pour en bénéficier, le Client doit être une personne morale ou une personne physique majeure. Qu'il agisse à titre personnel ou professionnel, le Client reconnaît avoir la capacité juridique de contracter. Lorsque ce sera précisé, la rédaction fera une différence entre les clients particuliers et les clients professionnels.

2. Dispositions générales

C'est dans le cadre des Prestations mentionnées ci-dessous que s'appliquent les Conditions générales de vente, sans restriction, ni réserve. Un exemplaire du document vous est remis lorsque Clara Manet vous propose un devis ou lorsque vous bénéficiez de ses services. Ces présentes Conditions générales de vente ainsi que le devis forment l'ensemble contractuel qui prévaut sur toutes autres conditions commerciales, et notamment les éventuelles Conditions générales d'achat du client.

Le site internet de Clara Manet est accessible via l'URL <https://www.equitanes.com/>, ci-après le "Site". Les Conditions générales de vente y sont accessibles librement, par tout utilisateur.

Les dispositions ici présentes peuvent, à tout moment, être modifiées selon les besoins de Clara Manet et selon les évolutions de la législation française. La version des Conditions générales de vente en vigueur lors de votre signature reste applicable le temps de la Prestation pour laquelle vous avez contracté.

Toutes les clauses présentes dans les Conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle, elle n'entraîne pas la nullité entière du document et les autres clauses restent en vigueur.

3. Les Prestations

Sauf précision contraire ou spécifique, il sera fait référence aux services de Clara Manet de manière générale en tant que la ou les "Prestation(s)" tout au long des Conditions générales de vente.

Les échanges entre les Parties se font par email et téléphone. Clara Manet est disponible sur les créneaux suivants : Du mardi au samedi de 9h à 19h.

Les Prestations ici présentes sont exécutées en présentiel ou à distance. Les lieux d'exécution des Prestations sont précisés pour chacune d'entre elles lors des échanges entre les Parties. Les services de Clara Manet sont offerts de manière personnalisée pour répondre à vos besoins et problématiques.

L "Animal" ici visé fait référence à chiens et équidés (chevaux, âne, mule, mulet, bardot). Ce terme général sera utilisé mais des précisions peuvent être apportées en fonction des Prestations.

De manière non exhaustive, voici l'éventail de Prestations de Clara Manet :

- Communication animale complète : c'est une communication animale avec un soin énergétique pour travailler sur les maux perçus et sur le corps en entier. Le client envoie à Clara Manet une ou deux photos de son Animal, avec son nom, son âge et son sexe et les questions à poser à l'Animal (nombre de questions maximum 10). Ensuite, une fois le rendez-vous convenu, Clara Manet effectue la communication animale avec le soin énergétique et envoie le jour même le compte rendu par mail ou par téléphone (choisi en amont).
- Accompagnement émotionnel : le client indique à Clara Manet à qui est destiné cet accompagnement (pour lui, pour son chien ou pour son équidé) et ce qu'il aimerait travailler en séance. Nous convenons d'un jour, et Clara Manet se rend au domicile de la personne (ou à l'écurie où est son cheval) effectuer le soin. L'accompagnement dure 2h.

Prestations chiens :

- Balade collective : le client s'inscrit en amont à la balade en écrivant à Clara Manet un message en privé (Clara Manet l'accepte ou non en fonction du nombre et des profils déjà inscrits). Clara Manet formule les groupes et envoie un ou deux jours avant la balade le lieu de celle-ci. Elle dure 1h30 à 2h en fonction des chiens.
- Cours collectif : même principe que la balade, le client s'inscrit en amont, Clara Manet accepte ou non en fonction du nombre et des profils. Nous nous rejoignons sur un lieu défini quelques jours avant. Le cours collectif a pour but de travailler sur une problématique précise. Il dure entre 1h30 et 2h en fonction des chiens.
- Bilan éducatif, comportemental, relationnel : c'est un premier rendez-vous qui est obligatoire permettant à Clara Manet de prendre les informations nécessaires et de donner des conseils pour pouvoir débiter l'accompagnement. Ce rendez-vous dure 2h. Clara Manet se déplace au domicile de la personne. Si la personne est trop loin, le rendez-vous peut avoir lieu en visioconférence. – Il est possible d'intégrer une communication animale à cette prestation avec supplément.
- Cours individuel : c'est souvent le rendez-vous qui suit le bilan. Il dure 1h30 à 2h en fonction du chien. Différents sujets et problématiques sont abordés. Le lieu est défini en amont.

Prestations chevaux :

- Bilan comportemental : bilan obligatoire si le client souhaite être accompagné par la suite. Clara Manet se déplace dans l'écurie où se trouve l'équidé ou le bilan se fait à distance en visioconférence si la personne est trop loin. Le client reçoit à la fin le bilan par email.
- Accompagnement du binôme : une séance (souvent en forfait car une séance ne suffit pas pour régler la problématique). Clara Manet se déplace chez le client ou dans son écurie (là où est le cheval). Cet accompagnement peut être décliné en forfait.
 - Forfait de 5 séances : Un forfait dure 6 mois à partir du virement reçu. Une fois les 6 mois passés, l'accompagnement se termine même si toutes les séances n'ont pas été faites. Dans ce forfait, est compris 5 séances qui peuvent être une communication

animale complète, un bilan comportemental, et une séance en visioconférence. Pendant la durée de l'accompagnement, Clara Manet reste joignable 7j/7j et répond dès qu'elle en a la possibilité. Pendant l'accompagnement, il est possible de faire 1 petite communication animale et un soin énergétique (il est possible d'en faire plus sur option).

- Forfait de 10 séances : dure 11 mois à partir du virement reçu. Une fois les 11 mois passés, l'accompagnement se termine même si toutes les séances n'ont pas été faites. Dans ce forfait, est compris 10 séances qui peuvent être une communication animale complète, le bilan comportemental, et des séances en visioconférence. Pendant la durée de l'accompagnement, Clara Manet reste joignable 7j/7j et répond dès qu'elle en a la possibilité. Pendant l'accompagnement, il est possible de faire 3 petites communications animales et des soins énergétiques (il est possible d'en faire plus sur option).
- Déburrage : prestation sur devis pour pouvoir déterminer le tarif en fonction du nombre de séances nécessaires, et de ce que connaît déjà le cheval ou non. Le déburrage se fait là où se trouve le cheval. Clara Manet travaille elle-même le cheval, mais le client peut y participer aussi. Pour le déburrage, c'est comme les forfaits au-dessus, il y a communication animale et soin énergétique durant celui-ci.
- Découverte et éveil de l'enfant par le cheval : cet accompagnement s'ajuste en fonction de l'âge et du profil de l'enfant. L'enfant doit être capable de se tenir seul jusqu'à ces 7-8 ans. L'enfant ne montera pas forcément sur le poney, et sera principalement à pied. Le but de l'accompagnement est de permettre à l'enfant d'acquérir certaines compétences, mais aussi de découvrir l'animal. L'accompagnement se fait avec le poney Viking de Clara Manet et a lieu à Palise 25870.

Il est possible aussi d'organiser un stage dans l'écurie du client ou dans l'écurie où est le cheval. Cette prestation s'adresse aussi aux professionnels. Sujet du stage et tarif à définir avec le client.

Les créneaux de rendez-vous sont déterminés avec le client et sont validés une fois le paiement reçu.

4. Réservation et devis

Les Parties échangent lors d'un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence par exemple. Dès que le premier contact a été établi, Clara Manet est en mesure de vous remettre un devis comprenant la description des Prestations ainsi que le prix associé ou bien vous soumettre la proposition de ses services ainsi que ces présentes Conditions générales de vente. Pour que vous puissiez confirmer votre volonté de travailler avec Clara Manet, vous devez :

- Retourner le devis signé par email et outil de signature électronique lors du premier rendez-vous lorsque qu'un devis vous a été remis,
- Accepter les Conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet ou en signant le document,
- Renoncer à votre droit de rétractation, si nécessaire,
- Régler l'acompte ou la totalité de la Prestation pour réservation, si nécessaire.

Suite à cette signature, les Parties s'engagent pour la Prestation vous étant proposée. Les Conditions générales de vente l'encadrent. Tout souhait supplémentaire de votre part pendant le déroulé de la Prestation qui ne figurait pas dans le premier devis ou le premier accord fera l'objet d'un devis supplémentaire dès que Clara Manet le jugera nécessaire.

Clara Manet se réserve la possibilité de refuser un nouveau client si elle n'a pas la capacité de l'accueillir sur le moment ou si la durée de validité du devis est dépassée.

5. Tarifs

Les prix sont entendus en euros (€) et sans TVA applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Lorsque le prix unitaire ne peut être défini, un devis vous est proposé en fonction de vos besoins et du temps estimé par Clara Manet pour la réalisation de la Prestation.

Les prix unitaires sont les suivants :

- Communication animale = 80 €
- Accompagnement émotionnel = 120 €
- Balade collective = 25 €
- Cours collectif = 25 €
- Bilan éducatif, comportemental, relationnel = 80 €
- Cours individuel = 45 €
- Bilan comportemental (équidé) = 80 €
- Accompagnement du binôme (une séance) = 75€, à partir de 5 séances = 70€ la séance, à partir de 10 séances = 63 € la séance
- Débouillage (une séance) = 50 euros (à ajuster en fonction de ce que connaît le cheval, de ce que souhaite le propriétaire à la fin).
- Découverte et éveil de l'enfant = 30 euros

Les prix peuvent être dégressifs et prendre la forme de forfaits lorsque plusieurs Prestations ou rendez-vous sont réservés. Le prix de la prestation complète vous étant fournie est précisé lors de la réservation ou sur le devis. Si des remises ou ristournes vous sont proposées, elles sont mentionnées et figurent dans le devis.

Les frais de déplacements de Clara Manet sont supportés par le client. Chaque kilomètre supplémentaire à compter de Vieilley vous sera facturé à hauteur de 0,636 €/km. Les 10 premiers kilomètres de déplacement sont offerts.

6. Modalités de paiement

Les modes de paiement acceptés sont : virement bancaire, chèques, espèces, Paylib. Les coordonnées ou modalités de paiement sont fournies avant que le paiement n'intervienne (via le devis ou la facture par exemple).

Pour les prestations suivantes, communication animale, accompagnement émotionnel, bilan comportemental (équidés) : le paiement intégral doit intervenir avant l'exécution de la Prestation afin de réserver les créneaux convenus entre les Parties.

Pour les prestations de l'accompagnement du binôme et le débouillage, le paiement peut intervenir en plusieurs fois selon l'échéancier de paiement convenu entre les Parties. Le premier paiement devra intervenir avant l'exécution de la Prestation.

Pour les prestations suivantes, balade collective, cours collectif, cours individuel, bilan éducatif, comportemental, relationnel (chien), découverte et éveil de l'enfant : le paiement intégral doit intervenir au jour de l'exécution de la Prestation. Le Client peut régler la totalité de la Prestation en amont du jour de l'exécution de la Prestation s'il le souhaite.

Lorsque la Prestation prend place sur le long terme, le paiement forfaitaire peut être effectué en plusieurs fois sans frais. Les différentes échéances de paiement seront précisées entre les Parties.

Tout défaut ou retard de paiement de la part du client professionnel entraînera de plein droit l'exigibilité des sommes restantes dues, ainsi que le paiement de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités sont calculées sur la somme restante à payer et court à compter du jour suivant la fin du délai de paiement indiqué sur la facture et qui n'a pas été respecté. De plus, le client sera redevable de l'indemnité de recouvrement de 40 €.

Le client particulier pourra se voir appliquer des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal après une mise en demeure restée infructueuse en cas de défaut ou de retard de paiement.

Dans tous les cas, si le retard de paiement concerne une facture d'acompte (échéance) ou un paiement nécessaire à la réservation d'une Prestation, Clara Manet se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution de la Prestation, jusqu'au paiement de la somme due par le client.

7. Obligations et responsabilité de Clara Manet

Dans le cadre de ses Prestations, Clara Manet est tenue d'une obligation de moyens. Elle met tout en œuvre pour vous proposer le meilleur de ses services tout en s'adaptant aux besoins et comportements de l'Animal. Elle ne peut garantir un résultat qui, en plus, pourrait être différent d'une perception à l'autre.

Elle fournit toutes les informations précontractuelles nécessaires afin que vous puissiez déterminer si ses Prestations vont pouvoir répondre à vos besoins.

Vous restez le décisionnaire final concernant le choix de vie et les habitudes quotidiennes de l'Animal. La responsabilité de Clara Manet ne peut être engagée sur ces fondements.

Clara Manet garantit vous délivrer une Prestation conforme à ce qui est décrit dans ces Conditions générales de vente, exempté de tout vice caché. Sa responsabilité peut être engagée en cas de faute ou négligence de sa part. Vous devez être en mesure de prouver cette faute ou négligence qui se limitera exclusivement aux préjudices directs découlant de son fait, au titre de la Prestation. Par conséquent, tout préjudice indirect ne saurait être retenu à son égard et ouvrir un droit à réparation pour le client.

Si vous parvenez à prouver cette faute, les Parties se rapprocheront pour déterminer les modalités de réparations à effectuer par Clara Manet. En tout état de cause, la garantie de Clara Manet est limitée au montant (HT) payé par le client pour la fourniture des Prestations.

Si vous êtes à l'origine du retard, de la suspension ou de la mauvaise exécution de la Prestation, la responsabilité de Clara Manet ne pourra être engagée.

En aucun cas Clara Manet n'est habilitée à délivrer un avis médical. Elle ne se substitue pas à un vétérinaire ou à un psychologue. Elle se réserve le droit de vous renvoyer vers ces professionnels, entre autres, si elle estime ne pas être en mesure d'agir ou que l'Animal en a besoin.

L'Animal ne se retrouve jamais sous la seule surveillance de Clara Manet. Vous en restez le responsable et gardien tout le long de la Prestation dispensée. Clara Manet se réserve le droit de refuser ou interrompre l'exécution de sa Prestation :

- Lorsque les conditions de travail menacent sa sécurité ou celle d'autrui (par exemple, vous refusez de mettre la muselière de votre chien, de le tenir en laisse, etc.),
- Lorsque votre demande n'est pas conforme à la législation en vigueur ou au rôle du comportementaliste,
- Lorsque vous faites preuve de violence (physique ou verbale) et/ou brutalité envers votre Animal ou toute autre personne présente lors de la Prestation (y compris Clara MANET)
- Lorsque l'Animal n'est pas légalement identifié (lorsque c'est obligatoire).

Dans les cas précités ou tout autre cas qui mettrait en danger Clara Manet, l'Animal ou toute personne environnante, Clara Manet n'engage pas sa responsabilité, ni dans sa prise de décision, ni pour les éventuelles conséquences de l'événement. Elle n'est redevable d'aucune indemnité à ce titre.

8. Obligations et responsabilités du Client

Vous êtes tenu d'une obligation de collaboration envers Clara Manet. La bonne exécution de la Prestation est dépendante de cette collaboration et disponibilité. Vous devez transmettre à Clara Manet toute information et tout document qui lui permettra de détenir toutes les informations nécessaires pour assurer et personnaliser au mieux la Prestation.

Vous êtes seul responsable de vos prises de décisions et agissements survenant à l'issue de la Prestation. Clara Manet ne pourra pas être responsable en cas de mauvaise interprétation de ses dires par le Client.

Vous êtes tenu d'une obligation de paiement des Prestations de Clara Manet dans les délais convenus par ces présentes et/ou la facture transmise.

Vous êtes présent lors du déroulement des Prestations. Si l'Animal appartient à un mineur, son représentant légal doit être présent. Le propriétaire de l'Animal en reste en toute circonstance responsable et gardien. En vertu de l'article 1243 du Code civil, il reste responsable de tout fait ou dommage causé par celui-ci.

9. Rétractation et annulation

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance (en ligne ou au domicile du client) et conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le client consommateur et le client professionnel (sous conditions) disposent d'un droit de rétractation de 14 jours dès la signature du devis.

Pour bénéficier de ce droit, le client professionnel doit faire appel à nos services en dehors du champ principal de son activité et doit être une structure de moins de six salariés.

Lorsque la Prestation est exécutée (terminée) dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature du devis, la réservation de la Prestation ou l'acceptation des Conditions générales de vente, vous devez renoncer à votre délai de rétractation, conformément au 1° de l'article L 221-28 du Code de la

consommation, afin de pouvoir bénéficier de la Prestation dans ce délai. Pour cela, vous cochez la case prévue à cet effet lors de la signature du devis.

Lorsque la Prestation est exécutée (terminée) dans un délai supérieur à 14 jours suivant la signature du devis, la réservation de la Prestation ou l'acceptation des Conditions générales de vente, vous bénéficiez de ce laps de temps pour demander la rétractation au contrat.

Cependant, vous donnez tout de même votre accord pour débiter la Prestation dans ce délai. Ainsi, toute somme versée vous sera alors restituée au prorata du travail que Clara Manet aura déjà pu effectuer. Une facture vous sera remise en conséquence. Passé ce délai, aucune rétractation ne vous sera permise. Dans ce cas-là, si vous souhaitez bénéficier de votre droit de rétractation, vous pouvez remplir le formulaire de rétractation se trouvant en Annexe 1 et le transmettre à l'adresse : equitanes@laposte.net. Vous pouvez également faire parvenir à Clara Manet toute autre demande écrite précisant votre volonté de rétractation.

Ce droit de rétractation ne vous est pas permis lorsque l'engagement des Parties est contractualisé au sein du lieu d'exercice de Clara Manet.

Clara Manet accepte l'annulation de la Prestation, et par conséquent son remboursement, uniquement si vous ou votre Animal bénéficiez d'un certificat médical ne permettant pas l'exécution de la Prestation.

10. Cas de force majeure et exception d'inexécution

Tout événement indépendant de la volonté des Parties, qualifié de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, est considéré comme une cause d'exonération de leurs obligations et entraîne leur suspension. Cet événement doit empêcher l'exécution des obligations des Parties dans les modalités normalement prévues par ces Conditions générales de vente.

Si un événement de la sorte est amené à se produire, les Parties se rapprochent dès que possible pour convenir de nouvelles échéances et d'éventuelles nouvelles modalités d'exécution de la Prestation. Lors de ces événements, la responsabilité de Clara Manet ne peut pas être engagée.

En dehors du déroulé normal de la Prestation, d'un cas de force majeure et du délai d'exécution convenu entre les Parties, voici l'hypothèse qui pourrait mettre fin à leur relation commerciale de manière prématurée.

Si l'une des Parties ne respecte plus une de ses obligations (paiement, présence aux rendez-vous, respect ...) alors qu'elle est exigible, l'autre Partie peut refuser d'exécuter une de ses obligations à son tour. Cela est autorisé seulement si l'inexécution de cette obligation est suffisamment grave et empêche la collaboration. La Partie qui remarque une inexécution de la part de l'autre lui notifie par lettre recommandée avec accusé de réception. Un délai de deux semaines est laissé aux Parties afin qu'elles trouvent un terrain d'entente pour reprendre le cours de la collaboration. Si la Partie défaillante n'a pas exécuté son obligation à l'issue du délai, alors le contrat sera résilié, sans aucune indemnité de résiliation.

11. Collecte et traitement des Données personnelles

Les données à caractère personnel (ci-après les "Données personnelles") permettent d'identifier ou de rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte. Clara Manet agit en tant que responsable de traitement au regard de la collecte et du traitement des Données personnelles,

conformément au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD) et aux réglementations françaises.

Les Données personnelles collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone. Ces Données personnelles sont transmises sur les bases légales suivantes : votre consentement, les obligations légales incombant à Clara Manet et dans le cadre de l'élaboration du contrat.

La conservation des Données collectées est limitée pour une durée de :

- 2 ans suite à l'exécution de la Prestation,
- 1 an suite à un appel découverte ne débouchant pas sur une Prestation,
- Les factures et contrats signés sont conservés pour une durée légale de 10 ans.

Vous disposez de divers droits relatifs au traitement de ses Données personnelles, dont vous pouvez bénéficier à tout moment : droit d'accès, de copie, de rectification, à l'oubli, de portabilité à destination d'autres prestataires de services et d'opposition dans les cas de prospection. Par ailleurs, le consentement donné pour le traitement de Données personnelles peut être retiré à tout moment par vos soins sans que cela ait d'incidence sur la légalité du traitement effectué auparavant.

Pour exercer un des droits ci-dessus, vous pouvez simplement contacter Clara Manet par email : equitanes@laposte.net. Par ailleurs, vous avez le droit de notifier la CNIL d'un éventuel manquement de la part de Clara Manet concernant le traitement de vos Données dès que vous avez connaissance d'un éventuel manquement.

Il est rappelé ici que tout client consommateur peut s'opposer aux pratiques de démarchage téléphonique de manière gratuite sur la liste présente sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>.

12. Témoignages du Client

À l'issue de ses Prestations, Clara Manet réserve le droit de vous contacter dans un délai raisonnable afin d'obtenir votre avis sur celles-ci. Ces témoignages lui permettront d'effectuer la promotion de ses Prestations sur ses canaux de communication.

Vous restez libre de lui demander le retrait ou la suppression de ce partage à tout moment, en lui envoyant un email explicite à l'adresse suivante : equitanes@laposte.net. Si le témoignage est déjà publié suite au consentement passé, cela ne le remet pas en cause et Clara Manet met tous les moyens en sa possession pour retirer le témoignage publié dans les meilleurs délais.

Lorsque le témoignage a été publié par vos soins sur une plateforme externe à Clara Manet, vous restez libre de le retirer vous-même.

13. Propriété intellectuelle et confidentialité

Tous les contenus créés et fournis par Clara Manet (rapports, compte rendus, croquis, etc.) sont protégés par ses droits d'auteur et demeurent sa propriété. En aucun cas, vous ne pouvez les transmettre ou les divulguer, que ce soit à titre gratuit ou payant. Toute reproduction, modification ou diffusion illégale de ces contenus sera sanctionnée par la loi. Ces documents sont confidentiels et strictement limités aux échanges entre les Parties.

Si vous souhaitez en faire une autre utilisation, vous devez obtenir l'accord écrit de Clara Manet.

Chacune des Parties s'engage à considérer les dispositions des présentes Conditions générales de vente comme étant confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers. Il en va de même concernant tous les échanges (oraux ou écrits) s'agissant des informations venant de l'une ou l'autre des Parties.

Tous les contenus présents sur le Site sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de Clara Manet. En aucun cas, ils ne peuvent être reproduits, diffusés, modifiés ou transmis, que ce soit de manière partielle ou totale, gratuite ou payante, sans son accord.

14. Droit applicable

Le droit français régit ces présentes Conditions générales de vente. Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives de domiciliation.

15. Médiation et règlement des litiges

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître suite à l'exécution de la Prestation. Vous êtes invité à contacter Clara Manet dans les plus brefs délais pour lui faire part de votre réclamation. Clara Manet s'engage alors à vous répondre dans un délai de deux semaines .

À défaut de solution amiable, les Parties se rapprochent d'un service de médiation. Voici les coordonnées du médiateur que le client consommateur peut saisir dans le cadre d'un désaccord avec Clara Manet :

La Société Médiation Professionnelle
LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

*La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux*

Si aucune solution à l'amiable ne satisfait les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

- Le Client reconnaît avoir lu et accepté les Conditions générales de vente.

- Le Client renonce à l'application de son droit de rétractation si la Prestation doit avoir lieu dans les 14 jours suivants la signature.

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

Le client professionnel ne peut pas se rétracter lorsque :

- *Les Parties ont signé au sein de l'établissement du Prestataire,*
- *Le client professionnel a au moins 6 salariés,*
- *Le client fait appel au Prestataire dans le cadre de son activité principale.*

Tout client ne peut pas se rétracter si l'accord a été conclu au sein du local professionnel du Prestataire.

À l'attention de _____ (identité du prestataire),

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, je soussigné(e) _____ (identité du Client) notifie par la présente ma volonté de bénéficier du droit de rétractation pour le devis de portant sur _____ (nom de l'offre).

- Date de signature du devis : ____ / ____ / ____
- Nom/prénom du Client : _____
- Adresse postale du Client : _____

- Adresse email du Client : _____
- Numéro SIRET du client professionnel : _____
- RIB si besoin (pour le remboursement si le délai et les conditions de rétractation sont respectés).

Signature du Client :