



Conditions Générales de Vente - Prestations de Services -

(Dernière mise à jour le 14/06/2023)

Préambule

HILLARD Emeline, entrepreneur individuel, ci-après le « Prestataire », est domicilié au 24 Rue de l'aéropostale 59116 Houplines et immatriculé sous le numéro SIRET 838 832 434 00032. Il exerce en tant que pet-sitter, dog-walker et pension canine.

- Le Prestataire est représenté par : HILLARD Emeline
- Téléphone : 06 46 49 90 82
- Email : lespattesfolles@hotmail.fr
- Site internet : <https://www.lespattesfolles.fr/>

Conformément à la réglementation, le Prestataire dispose des certifications nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- Attestation de Connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques chats et chiens (ACACED ex CCAD) N°2002/47fc-509C
- Déclarée auprès de la DDPP et de la CMA
- Attestation secourisme canin et félin
- Assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Allianz Pérenchies
- Validation du vétérinaire sanitaire (Dr Haag Clinique du Molinel)

ARTICLE 1 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de service suivant par le Client : visites à domicile pour les chats, chiens et NAC, promenades de chiens, pension canine.

Le Client (ci-après le « Client ») est toute personne physique, majeure, ayant la capacité juridique de contracter. Il doit être domicilié dans les départements du Nord 59 ou Pas de Calais 62.

Durant la lecture de ce document, l'« Animal » renverra de manière générale aux animaux dont le Prestataire accepte la garde : chiens, chats et NACs

Les caractéristiques principales des Services sont présentées au présent « ARTICLE 4 - Service » ainsi que sur le site internet du Prestataire (ci-après également dénommé le « Site



internet »). Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande jusqu'à la fourniture du Service commandé, y compris le paiement. Le Prestataire conseille le Client sur le contenu et le choix des Services. Ce choix, *in fine*, n'engage que le Client.

Ces Conditions Générales sont accessibles à tout moment sur le Site internet et sont proposées au Client accompagnées du devis. Elles prévalent sur toute autre condition de vente ou d'achat provenant de la part du Client. En cas d'acceptation du devis et de ces présentes par le Client, la relation commerciale sera précisée par un Contrat de prestation de services (ci-après le « Contrat »).

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement les Conditions Générales. Elles entrent en vigueur dès leur mise en ligne et sont opposables au Client dès qu'il a eu connaissance du nouveau document et qu'il a pu l'accepter.

Au cours de la collaboration, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Les clauses sont indépendantes les unes des autres. L'éventuelle nullité de l'une d'entre elles n'entraîne pas la nullité du document dans son entièreté.

ARTICLE 2 – Commande / réservations

La réservation se fait par e-mail, instagram ou téléphone (toutes les informations se trouvent sur le Site internet et la pratique « Préambule » des présentes).

Un devis gratuit et sans engagement est alors établi et est envoyé au Client. Il est accompagné des Conditions Générales et reste valable 15 jours, pendant lesquels la réservation est prise en compte.

La réservation doit être faite préférablement 4 semaines avant le début de la Prestation. Toute demande sera étudiée en cas d'urgence. En cas de modification de la réservation, il est nécessaire d'informer le Prestataire dès que possible.

Lorsque le Client a pris connaissance du devis et des Conditions Générales, il doit retourner ces documents signés le plus tôt possible pour réservation des dates de garde avec un acompte de 30%. Le Prestataire pourra ensuite prendre rendez-vous pour la pré-visite.

Lorsque la Prestation intervient 14 jours après la signature du devis, l'acompte sera encaissé après le délai légal de rétractation. En revanche, lorsqu'elle intervient dans un délai inférieur à 14 jours, l'acompte peut être encaissé dès la signature du devis et renonciation



du Client à son délai de rétractation. Celui-ci est invité à consulter l'article suivant pour plus de précisions.

Le solde sera donné lors de la pré-visite et sera encaissé au premier jour de garde.

ARTICLE 3 - Annulation d'une réservation (rétractation)

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai légal de 14 jours francs après signature du devis pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai des 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut cependant plus être exercé dès lors que la Prestation commence. Passé ce délai de rétractation, aucun remboursement de l'acompte versé ne sera effectué, sauf en cas de force majeure.

Lorsque la Prestation a lieu dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature des présentes Conditions Générales : le Client doit renoncer à son délai de rétractation, conformément au 1° de l'article L 221-28 afin de pouvoir bénéficier de la Prestation et se voit encaisser l'acompte permettant la réservation de celle-ci.

Lorsque la Prestation a lieu dans un délai supérieur à 14 jours suivant la signature des présentes Conditions Générales : l'acompte sera encaissé après le délai légal de rétractation. Dans ce cas-là, si le Client souhaite bénéficier de son droit de rétractation, il peut remplir le formulaire de rétractation présent à l'issue de ces CGV et le transmettre au Prestataire à l'adresse suivante : lespattesfolles@hotmail.fr ou au 24 rue de l'aéropostale 59116 Houplines. Le Client peut également faire parvenir toute autre demande dénuée d'ambiguïté au Prestataire.

Dans tous les cas :

- Passé le délai légal de rétractation, l'acompte de 30% ne sera pas remboursé au Client,
- Pour toute annulation faite après la signature du Contrat l'acompte de 30% sera encaissé,
- Pour toute annulation ou modification faite 48h avant le début du Contrat ou pendant la période du Contrat la somme totale doit être payée,
- En cas d'annulation de la part du Prestataire, le Client sera remboursé en intégralité.

ARTICLE 4 – Services

Dans ces présentes Conditions Générales, les Services du Prestataire seront qualifiés de « Service(s) » et/ou « Prestation(s) ».

4.1 La pré-visite

Une pré-visite aura lieu 2 à 3 semaines avant le départ du Client ou avant le début de la Prestation de balade ou visites à domicile, au domicile du Client afin de :

- Faire connaissance avec le Client et créer un lien de confiance,
- Rencontrer l'Animal,
- Prendre connaissance des habitudes et besoins de l'Animal (ou autres petits animaux) à prendre en charge,
- Convenir ensemble du planning et des horaires de promenade
- Pour l'Animal (chien) : faire en ensemble une petite promenade de quartier pour observer son comportement et ses préférences
- Signer le Contrat en 2 exemplaires,
- Effectuer le paiement du solde restant,
- Remplir ou vérifier la fiche de renseignement de l'Animal,
- Récupérer le double des clés du domicile du Client*.

* Tout autre déplacement pour la remise des clés sera facturé selon la zone géographique.

Suite à la pré-visite, le Prestataire se réserve le droit de refuser la garde si :

- Il juge ne pas être en mesure d'assurer une Prestation dans de bonnes conditions,
- L'Animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes,
- L'Animal n'est pas identifié par puce ou tatouage et/ou ne possède pas son carnet de santé,
- L'Animal est atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse,
- L'Animal nécessite des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, car cela est considéré par la loi comme un acte vétérinaire.

La première pré-visite est **obligatoire** et est offerte aux clients.

Le Prestataire peut demander une pré-visite en cas de changement important dans les habitudes de l'Animal (comportementale, habitude, traitement, etc.) ou du domicile.

4.2 Les visites & les promenades

La visite dure entre 15 à 30 min pour le Pet-sitting et 30min à 2h (trajet compris) pour les promenades et sera adaptée suivant le tempérament de l'Animal. Durant les visites, **le Prestataire s'engage** à tenir les principes suivants (en fonction de l'Animal et selon la demande du Client) :

Pour l'Animal/ les Animaux du Client :

- Réapprovisionnement de nourriture et d'eau fraîche en quantité suffisante jusqu'à la prochaine visite,

- Nettoyage de la litière,
- Ménage en rapport avec la garde (vaisselle des gamelles, balayage de la litière projetée, etc...),
- Nettoyage des “accidents” que l’Animal a pu faire,
- Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles,
- Administration de médicaments si l’Animal est docile (et sur ordonnance du vétérinaire uniquement),
- Câliner l’Animal et jouer avec lui s’il est joueur et consentant,
- Envoi de photos et de nouvelles de l’Animal par SMS ou instagram, à chaque visite.

Tout matériel, nourriture et accessoires (laisse, brosse, balais...) doivent être fournis par le client.

Pour les promenades :

Le Prestataire passera prendre l’Animal (chien) en fonction du planning établi.

Les accessoires pour les promenades doivent être fournis par le client (harnais, longe, muselière etc.). Le Prestataire peut fournir la longe ainsi que les sacs à déjection.

- Description si balade nature : récupération du chien à son domicile, mise du harnais et de la longe, trajet en voiture jusqu’au lieu de balade, balade, temps calme, arrêt pour boire, jeu, prise d’odeur puis retour en voiture au domicile de l’animal. remplissage de la gamelle d’eau. retrait du harnais. Friandises si données par le client
- Description si balade 30min ou 1h : récupération du chien à son domicile, mise du harnais puis balade, jeu, prise d’odeurs et besoin dans son quartier ou parc à proximité. Puis retour au domicile de l’animal. remplissage de la gamelle d’eau et friandises si fournies par le client.

En cas d’urgence vétérinaire (maladie ou blessure de l’Animal durant la garde) :

Le Prestataire s’engage à prévenir immédiatement le Client. S’il n’est pas joignable, celui-ci donne tout pouvoir au Prestataire pour faire soigner l’Animal. Le Prestataire est habilité par la signature du contrat, à amener l’Animal malade auprès du vétérinaire désigné par le propriétaire ou à la clinique vétérinaire du molinel. Le Prestataire est donc habilité à engager les frais vétérinaires et autres frais (transport, médicaments) pour la bonne santé de l’Animal avec accord tacite du propriétaire suite à la signature du contrat. Les frais engagés seront intégralement à la charge du Client qui s’engage à les rembourser dès son retour.

4.3 La pension canine

L’Animal (chien) est gardé au domicile du Prestataire. Ce type de pension est « familial » car il n’y a pas de box et tous les Animaux (chiens) sont ensemble. Avant chaque Prestation il est obligatoire de faire une rencontre à la maison : prise d’odeur pour le chien, découvert du



lieu de garde, rencontre avec les animaux du prestataire, diminution du stress face à un environnement inconnu.

Cela permet également :

- Faire connaissance avec le Client et créer un lien de confiance,
- Rencontrer l'Animal,
- Prendre connaissance des habitudes et besoins de l'Animal à prendre en charge,
- Signer le Contrat en 2 exemplaires,
- Effectuer le paiement de l'acompte si il n'a pas été fait au préalable,
- Remplir ou vérifier la fiche de renseignement de l'Animal

Suite à la rencontre, le Prestataire se réserve le droit de refuser la garde si :

- Il juge ne pas être en mesure d'assurer une Prestation dans de bonnes conditions,
- L'Animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes,
- L'Animal n'est pas identifié par puce ou tatouage et/ou ne possède pas son carnet de santé,
- L'Animal est atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse,
- L'Animal nécessite des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, car cela est considéré par la loi comme un acte vétérinaire.

La rencontre est **obligatoire** et est offerte.

Comme pour les gardes à domicile **le Prestataire s'engage** à tenir les principes suivants (en fonction de l'Animal et selon la demande du Client) :

Pour l'Animal/ les Animaux du Client :

- Réapprovisionnement de nourriture et d'eau fraîche en quantité suffisante,
- Nettoyage des "accidents" que l'Animal a pu faire,
- Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles,
- Administration de médicaments si l'Animal est docile (et sur ordonnance du vétérinaire uniquement),
- Câliner l'Animal et jouer avec lui s'il est joueur et consentant,
- Envoi de photos et de nouvelles de l'Animal par SMS ou instagram chaque jour.

Tout matériel, nourriture et accessoires (laisse, brosse etc.) doivent être fournis par le client.

ARTICLE 5 - Prix

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



Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le Site internet lors de l'enregistrement de la commande (signature du devis) par le Client.

Un devis est proposé au Client selon ses besoins.

Voici la grille tarifaire des Prestations :

- pension canine : 20 € / jour, 25€ / jour le week end, formule week end du vendredi matin au lundi soir à 20€ : jour
- balade 30min : 10€
- balade 1h : 25€
- sortie nature : 30€
- visites à domicile 30min : 13€
- 2 visites à domicile de 30min : 22€

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix ne pourra plus être modifié une fois la commande du Client validée.

Une facture acquittée est établie par le Prestataire et remise au Client lorsque la Prestation est terminée et le paiement encaissé. Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement anticipé.

Si les Animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, le Prestataire achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites/gardes. Dès le retour du Client, tous les frais doivent être remboursés par celui-ci, sur présentation des justificatifs.

Les frais de déplacements aller-retour du domicile du Client jusque chez le vétérinaire (sur rayon de 20km du domicile du Client) seront facturés au temps passé + frais kilométriques. À noter qu'un supplément pourra s'ajouter suivant le degré d'urgence.

Les frais kilométriques seront facturés au Client au prix de 0,5€ par kilomètre.

ARTICLE 6 - Modalités de paiements

Lors de la signature du devis, un acompte de 30 % du montant total du devis sera demandé, en chèque, virement ou en espèces. Cet acompte sera encaissé.

Le restant du solde doit être réglé dans son intégralité, lors de la pré-visite ou avant la Prestation pour les visites ou balade et à la sortie de l'animal pour la pension :

- En chèque, encaissé au 1er jour de garde,
- En espèces (prévoir l'appoint),



- Par virement bancaire, reçu par le Prestataire avant le 1er jour de garde.

À la fin des Services, une facture détaillée reprenant également les frais imprévus (urgences, manque de nourriture/litières...) sera remise au Client, ainsi que les clés de son domicile.

Le Client est invité à prendre connaissance des modalités du droit de rétractation à l'ARTICLE 3 - Annulation d'une réservation.

Il est précisé que le Service n'est pas déductible des impôts (pas de CESU) et n'entre pas dans le champ des services à la personne. Les factures remises ont vocation à être utilisées en cas de contrôle. Le Prestataire se dégage de toute responsabilité en cas de fraude avérée.

En cas de retard ou défaut de paiement, le Prestataire se réserve le droit de mettre fin à la Prestation tant que le Client n'est pas de nouveau en ordre de paiement.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire et assurance

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'Animal pourrait subir ou causer durant la Prestation. Le Client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile.

Le Prestataire déclare conserver dans un endroit sûr les clés confiées.

Lors de la Prestation, par transfert de garde conformément aux dispositions de l'article 1243 du Code civil, le Prestataire devient gardien de l'Animal et responsable de son fait. Le Prestataire met évidemment tout moyen en sa possession pour assurer la sécurité de l'Animal ainsi que celle d'autrui pour le bon déroulé de la Prestation.

Le Prestataire n'est en revanche pas responsable pour les faits extérieurs :

- Cas de force majeure, conformément décrit à l'article 1218 du Code civil,
- Événements se déroulant lorsque l'Animal est seul au domicile du Client,
- Mort naturelle (vieillesse, maladie, etc.)
- Accès à l'extérieur hors du déroulé de la Prestation.

Garde à domicile :

- Le Prestataire se réserve le droit d'accepter la garde de l'Animal non vacciné, mais ne pourra être tenu responsable de toutes maladies contractées pendant ou après sa garde, notamment Typhus, Leucose et Coryza, étant donné que la non-vaccination est un choix mûrement réfléchi de la part du Client.

- L'Animal nécessitant des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, ne sera pas accepté, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire. Seuls les soins basiques (tels que les collyres, cachets, pommades...) seront prodigués avec un supplément (à condition que l'Animal se laisse manipuler) et sous présentation de l'ordonnance.

Promenade :

- Pour les balades collectives/individuelles, il est obligatoire que l'Animal (chien) soit à jour de ces vaccins. [liste : leptospirose, rage, toux du chenil, etc]
- Le Prestataire se réserve le droit d'écourter la durée ou l'itinéraire de la Prestation, définis dans le Contrat ou le devis, en cas d'intempérie (tempête, orage, verglas, vent violent). Afin d'assurer la sécurité de l'Animal et/ou du Prestataire sans changement du prix de la Prestation.

Le Prestataire s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du Client, aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la Prestation ne seront utilisés. Tout problème ou anomalie constaté au domicile du Client lui sera signalé dans les plus brefs délais.

Pension canine :

- Il est obligatoire que l'Animal (chien) soit à jour de ces vaccins (vaccins obligatoires, rage, toux du chenil)
- L'Animal nécessitant des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, ne sera pas accepté, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire. Seuls les soins basiques (tels que les collyres, cachets, pommades...) seront prodigués avec un supplément (à condition que l'Animal se laisse manipuler) et sous présentation de l'ordonnance.

Le Prestataire s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du Client.

Le Prestataire ne pourra être responsable que pour les faits découlant directement de ses actions. La charge de la preuve revient au Client.

ARTICLE 8 - Obligations du client

Le Client est tenu d'une obligation de collaboration et s'engage, à ce titre, à mettre à la disposition du Prestataire :

Garde à domicile & promenade :

- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque Animal,
- Les vaccins à jour, pour l'Animal (chien) en promenades,
- La boîte de transport pour l'Animal, y compris pour les petits mammifères domestiques (en cas d'urgence),
- Le matériel nécessaire pour l'entretien des cages, litières, les accessoires pour les promenades (longe, harnais etc.) etc.,
- Une quantité suffisante de nourriture et de litière pour la durée de la Prestation,
- Les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin,
- L'ordonnance et les médicaments pour l'Animal si besoin,
- Tout Animal doit être sevré pour bénéficier des Prestations.

Pension :

- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque Animal,
- Les vaccins à jour, pour l'Animal (chien),
- Les accessoires pour les promenades (longe, harnais etc.) etc.,
- La nourriture pour la durée de la Prestation,
- Les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin,
- L'ordonnance et les médicaments pour l'Animal si besoin,
- Tout Animal doit être sevré pour bénéficier des Prestations

Le Client s'engage à signaler tout problème de santé et assure que l'Animal est vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques). Si cela n'est pas le cas, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un antipuce à l'Animal et de le facturer au Client.

Le Client s'engage à tenir le Prestataire informé de tout risque sanitaire si son Animal est porteur d'une maladie contagieuse.

Le Client s'engage à procéder au remboursement des frais dès son retour et, de manière générale, est tenu d'une obligation de paiement dans les modalités indiquées à l'ARTICLE 6 - Modalités de paiement.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle et droit à l'image

Le Prestataire demandera au Client l'autorisation pour prendre des photos de l'Animal gardé pour des besoins de diffusion sur son Site internet, dans le but d'effectuer sa promotion commerciale.



En cas d'autorisation de la part du Client dans le Contrat signé entre les Parties, le Prestataire ne peut être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'Animal par un tiers.

En cas de refus du Client, aucune photo ne sera diffusée sur le Site internet.

ARTICLE 10 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales doivent être expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Lors de la signature du devis, le Client doit également reconnaître avoir accepté ces Conditions Générales en **cochant la case prévue à cet effet**.

La signature du Contrat par les Parties viendra préciser et compléter ces présentes Conditions Générales.

ARTICLE 11 - Collecte et traitement des données personnelles du Client

Les données à caractère personnel (ci-après les « Données ») permettent d'identifier ou de rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte. Le Prestataire agissant ici en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des Données, conformément au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD) et aux réglementations françaises, notamment les lois informatique et libertés et pour la confiance dans l'économie numérique.

Pour le bien de la Prestation, les Données collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, compte instagram et informations de l'animal. Elles sont transmises sur les bases légales suivantes : le consentement du Client, les obligations légales incombant au Prestataire et dans le cadre de l'élaboration du contrat.

Le consentement est la principale base légale de traitement des Données. Le Prestataire a besoin d'apporter au Client les réponses nécessaires après un premier contact et éventuellement échanger avec lui. Par la suite, pour répondre à ses obligations légales et contractuelles, il doit pouvoir établir une facturation conforme et traiter les Données du Client à cette fin.

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

- 6 mois suite à la fin de la Prestation proposée par le Prestataire,
- 1 mois suite à un appel ou une pré-visite ne débouchant pas sur une Prestation,



En dehors de cela, certaines durées de conservation respectent les délais légaux, comme ceux existant pour les factures (10 ans).

Le Prestataire est le seul destinataire des Données.

Le Client dispose de divers droits relatifs au traitement de ses Données, dont il peut 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 traitement de Données peut être retiré à tout moment par le Client sans que cela ait d'incidence sur la légalité du traitement effectué auparavant.

Pour exercer un des droits ci-dessus, le Client peut simplement contacter le Prestataire par email : lespattesfolles@hotmail.fr. Par ailleurs, il a le droit de notifier la CNIL d'un éventuel manquement de la part du Prestataire concernant le traitement de ses Données dès qu'il a connaissance d'un éventuel manquement.

ARTICLE 12 - Fin de collaboration

En dehors du déroulé normal de la Prestation et du délai de livraison convenu entre les Parties par le Contrat, voici les hypothèses qui pourraient mettre fin à la collaboration de manière prématurée :

- 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 la suspension de la Prestation. Cet événement doit empêcher l'exécution des obligations des Parties dans les modalités normalement prévues par ces Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, les Parties se rapprochent dès que possible pour convenir de nouveaux créneaux et modalités d'exécution de la Prestation. La responsabilité du Prestataire ne pourra être retenue dans de telles circonstances.
- Si une Partie 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. Les modalités de mise en place de l'exception d'inexécution est prévue par le Contrat conclu entre les Parties.

ARTICLE 13 - Médiation

En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation des présentes, les Parties conviennent de rechercher une solution amiable.



Dans un premier temps, le Client est invité à contacter le Prestataire dans les plus brefs délais pour lui faire part de sa réclamation. Celui-ci s'empressera alors de lui répondre dans un délai de 7 jours.

À défaut de solution amiable, le Client consommateur peut se tourner vers le Médiateur compétent dans le cadre des litiges relevant du fait du Prestataire.

Voici ses coordonnées :

- Nom du Médiateur : Jean - Bruno Chantraine - SAS Médiation Professionnelle
- Adresse : Société de la Médiation Professionnelle Médiation de la consommation
24 rue Albert de Mun 33 000 Bordeaux
- Site web : <https://www.mediateurconsommation-smp.fr/>

Il est rappelé ici que la Médiation est proposée afin de résoudre les litiges en évitant le recours à la justice.

ARTICLE 14 - Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Toute contestation relative aux présentes Conditions Générales sera soumise à la compétence exclusive du tribunal compétent de la ville dont dépend géographiquement le siège social du Prestataire, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent (lieu d'exécution de la Prestation ou domicile du Client).



Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter d'une Prestation commandée et qui ne s'est pas encore déroulée, dans un délai de 14 jours suivant la signature du devis. Dans le cas d'une Prestation ayant lieu dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature, le Client a renoncé à l'application de ce délai de rétractation.

À l'attention de (identité du Prestataire) : _____

Je soussigné(e) (identité du Client) _____ notifie par la présente ma rétractation au contrat portant sur la commande des prestations de service ci-dessous :

- Rendez-vous initialement prévu le : ____/____/____
- Conditions générales de vente acceptées le : _____
- Nom du Client : _____
- Adresse du Client : _____

Le ____/____/____,
À _____

Signature du Client :