

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 01/10/2024 à 15h20

Ces présentes Conditions Générales de Vente établissent les conditions contractuelles applicables dans la relation commerciale entre le Client ("Vous") et Marie-Ange BOTTA (EI) (la "Prestataire").

Elles permettent de définir les obligations des Parties et d'encadrer leur collaboration. Vous devez les accepter sans réserve.

1. Préambule

Marie-Ange BOTTA (EI), entreprise individuelle, domiciliée au 100 avenue des Alliés, Villa Ronsard, 06140 Vence, est immatriculée sous le numéro SIRET 87886324000031.

La Prestataire accompagne les projets dans les domaines du bien-être, du développement personnel, de la culture et de la formation, dans leur communication digitale sur les réseaux sociaux.

2. Mentions légales

Les Prestations présentées dans ces Conditions Générales de Vente sont proposées par la Prestataire via son site internet hébergé sur Wix.

La Prestataire garde le contrôle de l'édition de cette page de vente et en est la directrice de publication.

Voici ses coordonnées :

- Entreprise individuelle : BOTTA MARIE-ANGE
- Exploite sous le nom "Marie-Ange Botta"
- Numéro SIRET : 87886324000031
- Domiciliée au 100 avenue des Alliés, Villa Ronsard, 06140 Vence
- Adresse e-mail : contact@presence.cm
- Numéro de téléphone : 06 37 23 43 44
- Numéro de TVA : FR43878863240

La page de vente est hébergée par Wix.

Voici leurs coordonnées :

- Wix
- <https://www.wix.com/>

Cette plateforme utilise des cookies qui sont nécessaires au bon fonctionnement de la page de vente ainsi que certains cookies à des fins analytiques et publicitaires. Vous pouvez refuser ces derniers cookies en accédant à cette page sur votre terminal via le bandeau Cookies.

Pour avoir plus d'informations, vous êtes renvoyé vers la partie 11 .Traitement des données personnelles et confidentialité ainsi que vers la Politique de confidentialité de la plateforme.

3. Dispositions générales : contenu et champ d'application

Ces présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit dans la relation commerciale qui va s'établir entre vous et la Prestataire, dans le cadre des Prestations mentionnées au 4. Prestations.

Leur lecture vous est proposée en accompagnement du Devis et de la proposition commerciale remis par la Prestataire. Lorsqu'elles sont fournies avec le Devis et la proposition commerciale, le tout forme la base contractuelle qui va régir la relation entre vous et la Prestataire.

Elles doivent être acceptées expressément et sans réserve. Elles sont applicables en dehors de toutes autres conditions commerciales.

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

Les Conditions Générales de Vente sont susceptibles de modification et d'évolution à tout moment et sans préavis. La version en vigueur au moment de la signature du Devis par vos soins reste celle applicable le temps de la durée de la Prestation.

La Prestataire est amenée à proposer ses services à deux types de clientèles : professionnels et particuliers. Ces présentes Conditions Générales de Vente s'adaptent en fonction du statut de la personne et évoquent les deux cas de figure lorsque ce n'est pas précisé.

Ce document ainsi que ceux fournis par la Prestataire sont rédigés en français.

4. Prestations

De par sa qualité d'accompagnante, la Prestataire propose quatre prestations principales. La première ("Liberté") est la délégation de vos réseaux sociaux. La deuxième ("Fluidité") permet des prestations opérationnelles sur mesure. La troisième est une formation complète ("Expansion") pour apprendre à utiliser les réseaux sociaux et s'effectue de façon individuelle en douze séances ou en groupe (de trois à dix participants) en dix séances. La quatrième ("Éclosion") consiste en des séances de coaching individuel ou atelier de groupe sur une thématique précise. Vous avez pu voir la proposition de ces offres via le compte Instagram de la Prestataire (@marieange.socialmedia), son compte LinkedIn (Marie-Ange Botta) ainsi que sur son site internet (www.presence.cm).

Ces quatre types de Prestations sont effectués à distance (ou présentiel lorsque précisé dans le devis), via les moyens de communication suivants : e-mails, visioconférences, Notion et Whatsapp.

4.1. Liberté

L'offre Liberté a pour objectif de déléguer la gestion de ses réseaux sociaux à la Prestataire. L'offre Liberté comprend une mise en place obligatoire avec :

- audit des comptes
- audit des contenus
- veille concurrentielle
- workshop en visio pour la construction de la stratégie complète (profil, contenus et charte graphique)
- espace Notion avec consignes stratégiques à mettre en application
- co-création du premier calendrier éditorial
- validation des 5 premiers posts si poursuite du Client en autonomie, réalisation des 2 premiers posts si la Prestataire poursuit la mission avec un forfait mensuel
- disponibilité sur Whatsapp du Lundi au Vendredi puis pendant le mois suivant la mission
- mise à jour complète du profil

- création de 3 stories à la une
- création de 3 posts épinglés

Suite à la mise en place, l'offre Liberté propose au choix, de la création de contenus (posts, Reels ou newsletter) à l'unité et sans engagement, ou un forfait mensuel comprenant :

- des posts/Reels par mois (rédaction selon les techniques de copywriting à partir des informations fournies sur Whatsapp et Notion par le Client, création de visuels, montage des Reels). Le nombre de posts et Reels est convenu par le Client et la Prestataire lors de la signature du devis.
- gestion de communauté (engagement, modération, gestion des abonnés)
- bilan statistique mensuel
- veille concurrentielle mensuelle
- mise en place du calendrier éditorial
- disponibilité sur Whatsapp du Lundi au Vendredi

4.2. Fluidité

Cette prestation est encadrée par un devis détaillant les modalités de travail et la liste des livrables. La Prestataire réalise une mission opérationnelle ponctuelle et sur mesure selon les besoins du Client.

4.3. Expansion

Durant cette prestation, la Prestataire va former le Client à la mise en place de sa stratégie complète pour les réseaux sociaux, avec une séance de prévention sur les questions éthiques.

Le programme Expansion comprend :

- 10 séances en visio conférence, 8 workbook (exercices à réaliser)
- un audit complet avec analyse des comptes, des contenus et une étude de la concurrence pour le formation individuelle
- des templates Canva et Notion
- un calendrier éditorial sur mesure pour le Client pour la formation individuelle
- la co-création des premiers contenus pour le Client pour la formation individuelle
- des template analyse des statistiques
- la disponibilité de la Prestataire sur Whataspp 5 jours sur 7 pendant la formation
- la disponibilité de la Prestataire pour valider tous les exercices ou éléments vus tout au long de la formation, pendant le mois suivant la formation, pour la formation de groupe

4.4. Ecllosion

Cette prestation consiste en un coaching individuel ou un atelier de groupe. Pour le coaching individuel, le Client réserve au préalable son créneau en choisissant une thématique via l'outil calendly. Il recevra un questionnaire à remplir ainsi que la facture de la prestation à régler avant la visioconférence. La séance de coaching dure une heure en visioconférence. A l'issu de la visioconférence, le Client recevra le support utilisé ainsi que l'enregistrement de la séance. Le tarif unique est de 95€ mais un devis sur mesure est possible, sur demande, pour une thématique non affichée sur le site ou sur calendly.

Pour les ateliers de groupe, un entretien préalable en visioconférence est nécessaire. Les ateliers de groupe peuvent se faire en distanciel ou en présentiel. La Prestataire adressera un devis sur mesure, selon la prestation, et un acompte de 40% sera à régler avant la prestation. Le règlement du solde s'effectue à 10 jours après la prestation et le Client reçoit le support utilisé lors de la séance.

5. Déroulé de la Prestation : réservation, rétractation, devis

5.1. Réservation et appel découverte

Pour toutes les Prestations ci-dessous sauf l'offre Ecllosion pour le coaching individuel, il vous est nécessaire de réserver un appel découverte avec la Prestataire via la plateforme Calendly.

Pour pouvoir réserver un créneau, vous devez indiquer votre prénom et votre adresse e-mail. Au suivant de votre réservation, vous allez recevoir un mail récapitulatif de l'heure et de la date du rendez-vous ainsi qu'un lien de connexion pour la visioconférence.

Cet appel découverte va permettre aux Parties de se découvrir. Vous allez pouvoir exposer vos besoins et la Prestataire pourra ainsi vous présenter les moyens dont elle dispose pour y répondre.

5.2. Devis et proposition commerciale

Si à la fin de votre appel découverte, vous souhaitez bénéficier des Prestations de la Prestataire, celle-ci vous envoie un Devis accompagné d'une proposition commerciale et de ces présentes Conditions générales de vente.

Au delà des mentions légales, le Devis est composé de :

- La Prestation qui vous est proposée,
- Le prix de cette Prestation et ce qu'il inclut,
- La date de fin de validité du Devis.

En retournant le Devis signé, vous devez avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente. Aussi, vous devez renoncer à votre délai de rétractation si la Prestation débute avant la fin du délai de 14 jours suivant votre signature (voir 5.3. Rétractation).

Pour expressément confirmer que les Conditions Générales de Vente ont été lues, vous devez cocher la case prévue à cet effet lors de la signature du Devis.

5.3. Rétractation

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours suivant la conclusion du contrat pour retirer votre consentement sur la relation commerciale à venir, sans avoir à motiver votre décision.

Toutefois, selon les termes de l'article L 221-28 1° de ce même code, pour les clients consommateurs et les professionnels bénéficiant de la loi Hamon du 17 mars 2014 (article L 221-3 dudit Code), si vous souhaitez bénéficier des Prestations de la Prestataire dans un délai inférieur à 14 jours suivants la signature du Devis, il vous faut expressément renoncer à votre droit de rétractation.

Pour ce faire, une case à cocher est à votre disposition à l'endroit de signature du Devis.

Les devis spécifiques aux forfaits mensuels sans engagement sont renouvelés tacitement au tarif indiqué tant que le Client n'envoie pas de mail pour annoncer la fin de la Prestation.

6. Prix et modalités de paiement

6.1. Prix

6.1.1. Liberté

Le prix du forfait mensuel spécifique au nombre de contenus et à la durée d'engagement et est indiqué sur le devis. Il est mentionné sur la page de vente en euros (€). L'offre Liberté inclut un premier mois de mise en place à 840€ T.T.C puis une période d'engagement définie lors de la signature du devis. A l'issue de la période d'engagement, le Client est libre de renouveler son engagement ou de poursuivre avec un forfait mensuel sans engagement qui est reconduit tacitement jusqu'à ce que le Client ou le Prestataire envoient un mail pour mettre fin à la Prestation. Les forfaits s'étalent du 1er au 31 de chaque mois et sont facturés le 20 du mois en cours. Tout mois commencé est dû.

6.1.2 Fluidité

Le tarif et le détail de la prestation vous sera proposé par La Prestataire à la suite de l'appel découverte. Un acompte de 40% est systématiquement demandé avant le début de la mission. Le règlement du solde s'effectue à 10 jours après rendu des derniers livrables.

6.1.2. Expansion

Le prix est de 1200€ T.T.C pour la formation individuelle et de 540€ T.T.C par participant pour la formation de groupe. Des facilités de paiement peuvent être proposées pour la formation individuelle avec trois factures de 400€ : la première à la signature du devis, la deuxième le 20 du mois suivant et la dernière le 20 du deuxième mois. Pour la formation de groupe, un acompte de 40% est demandé à la signature du devis et le solde à la fin de la formation.

6.1.3. Eclosion

Le prix d'une séance de coaching individuelle est de 95€ T.T.C pour une heure.

Pour les ateliers de groupe, le tarif et le détail de la prestation vous sera proposé par La Prestataire à la suite de l'appel découverte. Un acompte de 40% est systématiquement demandé avant le début de la mission. Le règlement du solde s'effectue à 10 jours après rendu des derniers livrables.

6.2. Modes de paiement

Le moyen de paiement accepté pour les Prestations est le virement bancaire. La Prestataire se charge de vous transmettre ses coordonnées bancaires (qui figurent sur le Devis) dès conclusion de la relation commerciale.

7. Obligations des parties

7.1. Obligations de la Prestataire

Dans le cadre de ses Prestations, la Prestataire s'engage à fournir un obligation de moyens en ce qui concerne la mise en place de votre présence sur les réseaux sociaux.

Son but est de vous aider à gagner en visibilité tout en touchant une audience qui correspond à votre projet.

La Prestataire ne vous en fournit que les moyens et les livrables convenus dans le devis. Vous seul êtes responsable de vos propres résultats et des décisions prises. Aussi, vous seul êtes décisionnaire des informations transmises. La Prestataire n'aura jamais en

intégralité tous les tenants et aboutissants de votre vie personnelle. Elle ne peut en aucun cas agir pour votre compte personnel, celui de votre entreprise ou encore de vos clients. La personnalisation des différentes Prestations est primordiale. C'est pour cela que la Prestataire prend le temps de vous écouter, analyser et comprendre qui vous êtes et comment vous procédez. Chaque individu a ses spécificités que la Prestataire a à cœur d'explorer afin d'apporter un service sur mesure.

La Prestataire utilise différentes plateformes : Notion, Zoom, Calendly, Whatsapp... Sa responsabilité n'est pas engagée en cas de problèmes techniques et/ou informatiques. La maintenance de ces différentes plateformes n'est pas de son ressort. Il en est de même lorsqu'une éventuelle panne internet intervient.

Si un bug, une anomalie, une panne, intervient durant un échange entre vous et la Prestataire, que ce soit d'un côté ou de l'autre, celle-ci s'engage à reprogrammer l'échange dans les meilleurs délais. Les éventuelles pertes de données qui interviendraient en même temps, ne sont pas de son ressort.

Toutes les utilisations des plateformes seront faites conformément à leurs Conditions Générales d'Utilisation respectives.

Si pour une raison quelconque (indisponibilité, maladie), la Prestataire se retrouve dans l'incapacité d'honorer le rendez-vous qu'elle a avec vous, elle vous prévient dans les plus brefs délais par e-mail ou Whatsapp et vous vous entendez pour convenir d'un nouveau rendez-vous.

La responsabilité de la Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou négligence de sa part. Cette faute ou négligence devra être prouvée et se limite exclusivement aux préjudices directs découlant de son fait, au titre de ses Prestations. Par conséquent, tout préjudice indirect ne saurait être retenu à son égard et ouvrir un droit à réparation. Ces préjudices indirects peuvent être une perte commerciale, une perte de clientèle, une perte de revenus ou profits, une atteinte à votre image de marque... La preuve du préjudice est à votre charge.

7.2. Obligations du Client

Il vous incombe une obligation de collaboration étroite. En effet, les Prestations étant basées sur la stratégie de communication et la création de contenus, celles-ci ne peuvent pas s'effectuer si vous ne collaborez pas avec la Prestataire à sa demande. Cela peut inclure l'envoi de contenus photo, vidéo, texte ou notes vocales.

Concernant les workbook et ebook, votre obligation de collaboration vous invite à les consulter et à les remplir. Ces réflexions et travaux sur vous-même vont vous aider et permettre à la Prestataire de pleinement vous accompagner. Si vous ne souhaitez pas effectuer ce travail, vous ne donnerez pas tous les outils possibles à la Prestataire pour sa Prestation et ainsi, aucune éventuelle responsabilité ne saurait lui être imputable.

7.3. Obligation de confidentialité

Durant tous types de Prestations, les Parties vont échanger des informations, oralement ou de manière écrite. La Prestataire s'engage à fournir la plus stricte confidentialité pendant la

durée de la collaboration ainsi qu'après la fin de celle-ci, sans limitation de temps s'agissant de vos informations. Elle ne les partage et divulgue à personne et sécurise au maximum les données conservées.

Bien entendu, dans une optique de réciprocité, vous êtes tenu de la même obligation s'agissant de méthodes de travail de la Prestataire, de son fonctionnement ainsi que des divers conseils et techniques évoqués. Aussi, les workbook, ebook et l'espace Notion personnalisé doivent être utilisés et conservés à des fins privées et ne doivent pas être divulgués, par un quelconque moyen.

Les échanges en visioconférence peuvent être enregistrés pour vous permettre d'y avoir accès à l'issue des séances. Cette possibilité d'enregistrement relève d'outils informatiques et si un problème, bug ou dysfonctionnement intervient durant l'échange empêchant ainsi l'enregistrement, la responsabilité de la Prestataire ne peut être retenue. Ces échanges doivent bien entendus rester confidentiels et être utilisés dans le simple cadre de votre vie privée.

La Prestataire supprime les enregistrements dès lors que le dernier échange est terminé, sauf pour l'offre "Expansion", pour la formation de groupe, où les enregistrements sont disponibles à vie sur l'espace Notion.

8. Annulation et report

8.1. Annulation

L'annulation d'une Prestation n'est pas possible. Aucun remboursement ne sera effectué si vous décidez de ne pas participer au rendez-vous fixé ou si vous ne continuez pas la Prestation.

En cas d'annulation de votre part en dehors des éventuels cas de force majeure, les totalités des sommes sont dues dans les conditions normalement prévues au 6.3. Modalités de paiement.

8.2. Report

Le report des rendez-vous en visioconférence est possible.

Ces reports sont limités au nombre de 2. Pour cela, vous devez en faire la demande par email à la Prestataire à l'adresse suivante : marie-ange@presence.cm. Cette demande doit intervenir au minimum 24 heures avant le créneau initialement prévu pour la visioconférence, auquel cas, le report ne pourra être pris en compte.

En dehors des cas de force majeure, si la demande est faite postérieurement à ce délai, en principe le rendez-vous est maintenu et le paiement de celle-ci est dû même si vous n'êtes pas disponible. Selon certaines conditions particulières, la Prestataire peut déroger à ce principe.

Lorsque la Prestataire se doit de reporter un rendez-vous en cas d'empêchement, elle s'engage elle aussi à vous prévenir dans un délai de 24 heures.

9. Résolution pour faute grave ou manquement

Vous vous devez bien évidemment d'être respectueux et de ne pas troubler le bon déroulement de la collaboration. La Prestataire se réserve le droit d'interrompre la Prestation ou de suspendre les accès à l'espace de travail sur Notion si vos propos ou votre comportement sont inappropriés et/ou déplacés.

Ce refus ou cette interruption peuvent être temporaires comme définitifs.

Cette décision n'entraînera pas l'engagement de la responsabilité de la Prestataire et aucun

remboursement ne sera effectué.

10. Exception d'inexécution

Lors de la Prestation, si l'une des Parties ne respecte plus une de ses obligations alors qu'elle est exigible, alors 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 et l'avancement de la Prestation. Pour mettre en exergue cette inexécution, la Partie qui estime l'autre défaillante doit notifier cette dernière de son manquement par email. Lorsqu'elle remédie à son manquement, la Prestation peut se poursuivre dans les conditions normales prévues par ces présentes Conditions Générales de Vente.

11. Traitement des données personnelles et confidentialité

Les données personnelles (ci-après « Données ») servent à identifier ou rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte.

La collecte qui en est faite par le Prestataire est conforme au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD). Elle est pertinente, adéquate et non excessive au regard des Prestations effectuées.

Ces Données sont soumises à cette partie 11. Traitement des Données personnelles qui traite des étapes de collecte, de traitement, d'utilisation de ces Données et de leur conservation. Vos droits seront également mentionnés.

11.1. Responsable de traitement

La Prestataire est l'unique responsable de traitement s'agissant des Données collectées qui seront mentionnées ci-dessous. Elle s'engage à traiter ces Données de manière sécurisée et en adéquation avec son activité professionnelle.

11.2. Données collectées

Lors de la prise de rendez-vous via la plateforme Calendly, votre prénom et adresse email sont recueillis.

Afin d'établir un Devis, la Prestataire a besoin, en plus des renseignements venant de la prise de rendez-vous, de votre nom de famille ainsi que votre numéro SIRET si vous êtes un(e) professionnel(le).

11.3. Base légale et utilisation des données

Les données collectées le sont sur les bases légales suivantes :

- Exécution d'un contrat et obligation légale : le suivi client est indispensable pour la Prestataire et ses obligations comptables (factures, devis) ainsi que pour l'établissement de son registre de traitement.

11.4. Conversation des données

La Prestataire conserve vos données pour une durée limitée de 5 ans suivants la fin de la relation commerciale. Ces données sont conservées sur des outils tels que Notion et Gmail. Certains des serveurs de ces plateformes sont hors de l'Union européenne mais s'engagent à respecter des normes équivalentes à la protection conférée par le RGPD.

11.5. Droits de l'utilisateur

Vous disposez de plusieurs droits concernant le traitement de vos Données, conformément à la réglementation en vigueur :

❖ Le droit d'accès : vous pouvez demander à avoir accès aux Données conservées

par la Prestataire à tout moment. Ainsi, elle doit vous en fournir une copie.

❖ Le droit de modification : vous pouvez demander la rectification et / ou la mise à jour de vos Données. La Prestataire se doit alors d'effectuer les modifications nécessaires.

❖ Le droit à l'oubli : vous pouvez demander la suppression intégrale des Données que la Prestataire détient, à tout moment et sans motif valable nécessaire.

❖ Le droit de portabilité : dans la mesure du possible et sans que la Prestataire ne puisse s'y opposer, vous pouvez demander le transfert de vos Données à un autre prestataire de services qui deviendra responsable de traitement.

❖ Le droit d'opposition au traitement des Données à des fins de prospection, notamment commerciale dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour exercer l'un de ces droits, il vous suffit d'effectuer une demande écrite par email à l'adresse suivante : ambre.legrand@gmail.com. La Prestataire s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais et à mettre en œuvre votre demande.

Si vous estimez que la Prestataire a violé vos droits en ce qui concerne le traitement de vos Données, vous pouvez en notifier la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) dans les meilleurs délais en effectuant une réclamation.

11.6. Cookies

La Prestataire utilise une plateforme de rendez-vous : Calendly. Elle n'a aucun regard ou contrôle sur les cookies utilisés pour le bon fonctionnement de cette page.

Si l'hébergeur utilise des cookies à des fins analytiques ou publicitaires, celui-ci vous préviendra et fera en sorte d'obtenir votre consentement le cas échéant.

11.7. Témoignages

La Prestataire recueille des témoignages via Google Form ou mail. Ce témoignage servira à des fins promotionnelles sur la plateforme de vente qu'elle utilise ainsi que sur son compte instagram (@marieange.socialmedia).

Si vous souhaitez vous opposer à cette pratique, vous pouvez en informer la Prestataire par email à l'adresse suivante : marie-ange@presence.cm.

Si vous acceptez de donner votre avis mais que vous changez d'avis concernant sa publication par la suite, vous informez la Prestataire à l'adresse email ci-dessus. La Prestataire prend les mesures nécessaires au retrait dès que celle-ci prend connaissance de votre volonté.

11.8. Mention sur les réseaux sociaux

La Prestataire est en droit de mentionner la collaboration avec le Client en le citant de façon explicite, sauf demande spécifique du Client formulée par mail, à tout moment de la collaboration. Une fois la demande reçue par la Prestataire, celle-ci s'engage à ne plus mentionner le Client dans de futurs contenus.

12. Propriété intellectuelle

Tous les documents ayant un but pédagogique, technique, informatif (workbook, autres...) qui vous sont remis par la Prestataire demeurent sa propriété intellectuelle exclusive. Vous ne devez en aucun cas les divulguer, les transmettre ou les diffuser, que ce soit à titre gratuit ou payant. Si vous le faites, vous porterez atteinte aux droits de la Prestataire qui pourra engager des sanctions à votre égard.

13. Force majeure

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 de leurs obligations dans les modalités normalement prévues par ces Conditions Générales de Vente.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles, inévitables, indépendants de leur volonté et qui ne pourront être empêchés par elles, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Si un événement de la sorte est amené à se produire, les Parties se rapprocheront dès que possible pour convenir de nouvelles échéances et d'éventuelles nouvelles modalités d'accompagnement.

14. Litiges et différends

Le droit français est applicable.

14.1. Réclamation

La Prestataire souhaite au maximum opter pour le règlement à l'amiable d'éventuels conflits et privilégier le dialogue avec vous.

Si vous souhaitez effectuer une réclamation, la Prestataire vous invite à lui envoyer un email à l'adresse suivante : marie-ange@presence.cm . Elle s'engage à vous apporter une réponse complète dans un délai de 7 jours en proposant une solution qui satisfera les deux Parties.

14.2. Médiation de la consommation

Si les Parties ne s'entendent pas, la Prestataire souhaite privilégier la voie de l'amiable.

En tant que consommateur, vous devez vous rapprocher gratuitement de l'organisme de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de la Prestataire.

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 Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur).

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 :

Les coordonnées de contact sont les suivantes :



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La Société Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

Si les deux Parties sont professionnelles, elles se rapprochent pour envisager une solution de médiation.

14.3. Juridiction compétente

Si aucune solution n'est trouvée, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.