

CGV CLIENTS PROFESSIONNELS – STEPHANIE CHAPOTOT EI – SHIATSU – QI GONG - FENG SHUI

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CLIENTS PROFESSIONNELS – CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES DE SHIATSU – QI GONG - FENG SHUI (version 08/10/24)

ARTICLE 1 : PRESENTATION DES PARTIES

1.1 Le présent contrat de prestations de services (ci-après dénommé le « Contrat ») régit les relations contractuelles entre :

- Le Client (ci-après dénommé le « Client »), qui est un consommateur
- La Praticienne en Shiatsu et Feng Shui (ci-après dénommée le « Prestataire ») : Mme Stephanie CHAPOTOT EI, immatriculée à l'Urssaf sous le numéro de SIRET 89272932800039 code APE 8690F, en tant qu'Entreprise Individuelle, dont le siège social est situé au 70 boulevard Sault 75012 Paris

1.2 Stephanie CHAPOTOT EI propose des prestations de service dont l'activité principale est le Shiatsu, référencée sous le code APE 8690 F « Activité de santé humaine non classée ailleurs ». Elle propose en activités secondaires des séances de Qi Gong, de Méditation et de Relaxation ainsi que des expertises en Feng Shui.

1.3 Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre Stephanie Chapotot EI et toute personne morale ou physique, souhaitant acheter une prestation de service avec elle directement par téléphone au 06 28 13 25 47, ou par mail à stephanie@aozora-shiatsu.com, ou via le formulaire contact sur son site internet <https://aozora-shiatsu.com>.

1.4 Le Client déclare accepter l'intégralité des présentes conditions générales de vente et déclare avoir la capacité de conclure un contrat avec Stephanie Chapotot EI.

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation ou achat de prestation de service.

ARTICLE 2 : DECLARATIONS PREALABLES DES PARTIES

2.1 Le Client déclare et garantit au Prestataire être majeur et doté de la capacité juridique à conclure le présent Contrat.

2.2 Le Client déclare être informé de la nature des prestations effectuées par le Prestataire et reconnaît que ce dernier a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui est important en fonction de ses besoins.

ARTICLE 3 : NATURE DU CONTRAT ET PRESENTATION DES PRESTATIONS

3.1 Le présent Contrat constitue un contrat de prestations de services relatif au Shiatsu, au Qi Gong et au Feng Shui, et en ce sens, ce contrat relève du Code de la consommation.

3.2 Toutes les prestations du Prestataire n'ont aucune visée médicale et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique. Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas à un avis médical. Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi et de développement personnel.

3.3 Le Client est informé et accepte que les prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic et ne permettent pas de traiter une quelconque maladie. Elles visent exclusivement à la délivrance de prestations tendant au développement de soi et à l'aménagement de l'espace.

3.4 Le Shiatsu est une méthode de « communication à travers le contact » qui donne de l'énergie, soulage les tensions et la fatigue. C'est une technique corporelle tonifiante qui fait du shiatsu traditionnel japonais une expérience complète d'auto développement et de bien-être, bénéfique aussi bien pour qui la pratique que pour qui la reçoit.

3.5 Le Qi Gong est une gymnastique douce chinoise de prévention de santé. Elle est utilisée pour faire circuler l'énergie vitale, assouplir le corps et les articulations. Elle participe à un bien-être psychique dans une démarche d'auto développement et de bien-être général.

3.6 Le Feng Shui est un art millénaire chinois qui harmonise et met en cohérence les lieux avec leurs occupants. Il influe sur le bien-être et les réussites et participe à une démarche personnelle d'auto développement.

ARTICLE 4 : CONCLUSION DU CONTRAT A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

4.1 Le présent article s'applique dans les cas où le présent Contrat est conclu, non pas directement dans les locaux du Prestataire mais, à distance (avec paiement en ligne) ou s'il s'agit d'un contrat dit « hors établissement » conclu dans les bureaux du Client, au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation.

4.2 Le Client dispose de 14 (quatorze) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du contrat pour se rétracter. Le Client informe le Prestataire de sa volonté claire et non-équivoque de se rétracter par tout moyen. Le Client pourra ainsi envoyer un e-mail faisant part de sa volonté de se rétracter sur l'adresse de messagerie stephanie@aozora-shiatsu.com.

4.3 Dans l'hypothèse d'une rétractation, le Prestataire remboursera le Client de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision de se rétracter. Le remboursement s'effectuera sur le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Aucun frais ne sera payé à la suite de ce remboursement.

4.4 Cas dans lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas :

4.4.1 Si le Client prend un rendez-vous de réalisation des Prestations à une date antérieure à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, et si les Prestations sont pleinement réalisées lors de ce rendez-vous, il reconnaît alors renoncer expressément et automatiquement à son droit de rétractation, sans que le Prestataire ne soit tenu de recueillir sa demande expresse par écrit.

4.4.2 Le Client est ainsi informé que, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque les Prestations de services sont pleinement

réalisées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

4.4.3 Dans le cadre de la signature d'une commande de Prestations sur une foire, un salon ou toute manifestation similaire, le Client ne bénéficiera pas d'un droit de rétractation.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

5.1 Le Prestataire réalisera les prestations de services, en accord avec le Client, sur le ou les lieux d'activité du Client, conformément à l'article 6.

5.2 La ou les date(s) de réalisation des Prestations seront fixées conjointement entre le Prestataire et le Client.

Le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen en matière de conseil et information.

5.3 Le Client s'engage à fournir au Prestataire les renseignements et moyens matériels nécessaires au bon déroulement des Prestations, conformément à l'article 6

ARTICLE 6 : DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

6.1 SHIATSU

6.1.1 Séances de Shiatsu sur chaise ergonomique :

Séances individuelles de 20mn (vingt minutes) ou 30mn (trente minutes) effectuées dans les locaux du Client, selon un planning préétabli avec le Client, mentionnant les heures de rendez-vous des séances et les temps de pauses (intervention de 3 heures (trois) minimum).

Le Prestataire s'engage à fournir tout le matériel nécessaire à la réalisation des Prestations (lingettes, têtes, fond sonore etc).

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un local approprié à la réalisation des Prestations : surface de 5m² (cinq mètre-carrés) minimum, sanitaires à proximité, local calme, propre et aérable.

6.1.2 Séances de Shiatsu sur futon :

Séances individuelles de 50mn (cinquante minutes) effectuées dans les locaux du Client, selon un planning préétabli avec le Client, mentionnant les heures de rendez-vous des séances et les temps de pauses du Prestataire (intervention de 3 heures (trois) minimum).

Le Prestataire s'engage à fournir tout le matériel nécessaire à la réalisation des Prestations (futon, tissus, fond sonore etc).

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un local approprié à la réalisation des Prestations : surface de 9m² (neuf mètre-carrés) minimum, sanitaires à proximité, local calme, propre et aérable.

6.1.3 Bons Cadeaux Séances de Shiatsu au local du Prestataire

Bon pour une séance ou un forfait de 4 (quatre) séances, nominatif avec validité de 3 (trois) ou 12 (douze) mois. La Prestation est réalisée sur rendez-vous préalable au local du Prestataire (région parisienne, adresse communiquée lors de l'achat).

6.2 QI GONG

6.2.1 Cours Collectif

Cours d'une heure en groupe effectué dans les locaux du Client, selon un planning préétabli avec le Client, mentionnant la date et l'heure de la prestation, ainsi que la liste des participants.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un local approprié au nombre de participants, à déterminer avec le Prestataire lors de la signature du Contrat. Aucun matériel, sauf effets personnels des participants (tenue vestimentaire souple, bouteille d'eau...) n'est requis.

6.2.2 Evènement Flashmob Séminaire/Team-building

Prestation comprenant un cours de Qi Gong en groupe avec comme objectif un enchaînement final de mouvements en musique, pouvant être filmé par le Client pour sa propre utilisation en interne. Cette Prestation est d'une durée variable selon le nombre de participants et le temps alloué par le Client dans son séminaire ou Team-building.

Ces modalités seront fixées au contrat après accords des deux parties.

Le Prestataire s'engage à fournir la sonorisation. Le Client s'engage à fournir au Prestataire un local approprié au nombre de participants, à déterminer avec le Prestataire lors de la signature du Contrat. Aucun matériel, sauf effets personnels des participants (tenue vestimentaire souple, bouteille d'eau...) n'est requis.

6.3 FENG SHUI

6.3.1 L'Exploration :

Premier décodage du lieu

Rendez-vous sur site où le Prestataire prend connaissance des besoins du Client et répond à ses questions concernant l'agencement de ses locaux. Le Prestataire peut mettre en évidence des aménagements à effectuer et les restitue dans un dossier remis au Client par mail au format PDF. La durée du rendez-vous ainsi que le délai de restitution du dossier dépendent de la surface des locaux du Client et des aménagements envisagés.

6.3.2 L'Expertise de Feng Shui Traditionnel Chinois :

Mise en cohérence énergétique du lieu avec ses occupants

Etape 1 : Prise de contact téléphonique où le Client expose son besoin au Prestataire qui établit la faisabilité de la demande ainsi qu'un devis. Suite à l'acceptation du devis par le Client, un RDV est pris sur site.

Etape 2 : Visite du site par le Prestataire (sauf si Expertise à distance). S'il s'agit d'une Expertise à distance, tous les éléments dont le Prestataire a besoin sont envoyés par le Client par mail (plan du site, date de construction, photos ou tout autre élément requis par le Prestataire).

Le Prestataire se réserve le droit de photographier les lieux uniquement pour son Expertise et le Client s'engage à remettre au Prestataire le jour de cette visite : le plan du site, la date de construction ainsi que tout autre élément requis par le Prestataire et précisé lors de l'étape 1.

Etape 3 : Le Prestataire restitue son Expertise au client dans un dossier par mail au format PDF dans le délai précisé sur le devis Ce dossier contient des propositions d'aménagement pour chaque espace : choix de meubles, d'objets, apport ou retrait de couleurs, de formes, choix de matières, directions favorables d'orientations.... Cette liste de propositions est non exhaustive et les propositions dépendent du résultat de l'Expertise.

ARTICLE 7 : MODALITE DE PASSATION ET D'EXECUTION DE COMMANDE

7.1 Passation de Commande

7.1.1 Le Client peut passer commande par téléphone au 06 28 13 25 47 ou par mail : stephanie@aozora-shiatsu.com ou par le formulaire de contact du site internet : <https://aozora-shiatsu.com>.

7.1.2 Toute commande de Prestation donne lieu à l'établissement d'un devis par le Prestataire, sur la base des informations fournies par le Client.

7.1.3 Chaque devis indique le type et l'étendue exacte des Prestations retenues par le Client. Tout devis signé par le Client vaut acceptation des Prestations, et matérialise la commande ferme et définitive du Client, sous réserve de l'article 10.

7.1.4 Seules les Prestations mentionnées sur un devis sont dues par le Prestataire au client. Certaines commandes peuvent, selon les mentions figurant au devis uniquement concerner tout ou partie d'une Prestation.

7.1.5 Les offres tarifaires (devis) du Prestataire sont valables 1 (un) mois, à partir de leur date d'édition.

7.2 Exécution de la Prestation

7.2.1 Pour les Prestations 6.1.1/6.1.2/6.2.1/6.2.2 – Prise de rendez-vous à distance ou en présentiel pour déterminer le besoin du Client et élaborer un devis. Après acceptation du devis et des présentes CGV par le Client, un agenda est fixé par les deux Parties pour la réalisation des Prestations. Règlement 100% de la Prestation au plus tard 1 (un) mois après sa réalisation. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client le paiement d'un acompte lorsqu'il l'estime nécessaire.

7.2.2 Pour la Prestation 6.1.3 – Commande de bons par mail, avec noms et prénoms des utilisateurs, par le Client au Prestataire, avec acceptation du devis délivré par le Prestataire ainsi que ses CGV. Règlement 100% à la commande. Les bons sont envoyés électroniquement par le Prestataire, à imprimer par le Client pour les utilisateurs. La validité des bons est de 3 (trois) mois pour une séance, de 12 (douze) mois pour quatre séances, à compter de la date de livraison des bons. L'utilisateur du bon doit prendre rendez-vous avec le Prestataire au 06 28 13 25 47 ou sur son site <https://aozora-shiatsu.com>, et présenter le bon le jour de l'exécution de la Prestation.

7.2.3 Pour la Prestation 6.3.1 – Prise de rendez-vous par téléphone ou mail et règlement 100% de la Prestation le jour de la prise de RDV, déroulement de la Prestation sur site.

7.2.4 Pour la Prestation 6.3.2 – Prise de rendez-vous et entente mutuelle sur le projet entre le Client et le Prestataire par téléphone. Après acceptation du devis (étape 1) et règlement d'un acompte de 30%, le Prestataire s'engage à l'exécution de l'étape 2 dans un délai adapté à ses disponibilités. L'étape 3 sera effectuée dans un délai fixé lors de l'étape 2 et après règlement du solde par le Client. La conception et les illustrations sont réalisées en fonction des besoins, des goûts et envies et du budget du client, au regard des résultats de l'Expertise Feng Shui.

7.2.3 Les documents sont des propositions d'idées des pièces à réaliser mais **ne sont pas des plans techniques ou d'exécution, Stephanie Chapotot El n'étant pas un bureau d'étude. De ce fait, les prestataires chargés de la réalisation des travaux sont tenus de vérifier toutes les côtes sur place, avant travaux.**

ARTICLE 8 : TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Les prix tels que figurant sur les devis et factures du Prestataire sont indiqués en euros et sont payables exclusivement dans cette monnaie, quelle que soit la nationalité du Client. Ils correspondent aux tarifs des différentes Prestations décrites et ne sont valables que pour celles-ci, à la date indiquée. Les prix sont toutes taxes comprises (T.T.C.), TVA non applicable, art 293 du CGI.

8.2 Le paiement des Prestations s'effectue par chèque, virement ou en espèces, selon les délais de règlement indiqués sur les devis (dont les mentions prévalent sur les présentes Conditions Générales de Vente) et à défaut de toute mention sur les devis, selon les délais suivants :

- Prestations 6.1.1/6.1.2/6.2.1/6.2.2 : 100% au plus tard 1 (un) mois après l'exécution de la Prestation. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client le paiement d'un acompte lorsqu'il l'estime nécessaire.
- Prestations 6.1.3/6.3.1 : 100% à la commande
- Prestation 6.3.2 : 30% à la validation du devis de commande d'Expertise, solde de la Prestation à chaque fin de phase occasionnant la remise d'un illustré. L'envoi ou la remise d'un illustré s'effectue après réception effective du règlement.

8.3 Certains tarifs fixés forfaitairement peuvent faire l'objet d'un complément de facturation, au titre de frais supplémentaires d'étude, occasionné par la découverte de contraintes techniques, en cours et/ou à l'issue de la Prestation, et qui n'étaient pas connues par le Prestataire et/ou par le Client en début de Prestation.

8.4 Le Client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du contrat passé avec le Prestataire. Le défaut total ou partiel du paiement 15 (quinze) jours après échéance du terme de toute somme due au titre du contrat, pourra entraîner de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- La suspension de toute Prestation en cours, objet du contrat, sans préjudice pour Stephanie Chapotot EI d'user de la faculté de résiliation de la Prestation,
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu,
- L'application d'une pénalité de retard, calculée sur la totalité des sommes dues, d'un taux égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal,
- La suspension immédiate de l'intervention du Prestataire, avec la suspension/annulation de la remise des livrables restants.

ARTICLE 9 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE

9.1 Le Prestataire propose des Expertises et des Prestations. Il n'est ni maître d'ouvrage ni maître d'œuvre dans la réalisation des travaux, et à ce titre n'engage pas sa responsabilité contractuelle. Stephanie Chapotot EI a souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les dommages directs causés au Client par lui-même, durant les Prestations incombant au Prestataire (à l'exclusion de tous dommages indirects dont perte de chiffre d'affaires, d'exploitation etc). Cette police d'assurance peut être fourni sur simple demande du Client.

9.2 Le Prestataire recommande à ses clients de souscrire une assurance dommage ouvrage (DO) avant le démarrage d'un chantier, conformément à la loi du 4 janvier 1978.

9.3 Le Prestataire se dégage de toute responsabilité pour non-respect des cotations indiquées lors de la remise du dossier d'Expertise car ce dossier est une proposition d'un projet à réaliser et à valider avec des artisans, cuisiniste, menuisier ou tout professionnel du bâtiment.

9.4 Le Prestataire dégage sa responsabilité sur le choix des prestataires sélectionnés par le Client pour la réalisation du projet.

9.5 Toutes les garanties légales ou contractuelles offertes au client dans le cadre de la réalisation de travaux le sont directement par les prestataires concernés (garantie décennale etc). Lorsque le Prestataire intervient lui-même sur le suivi esthétique des réalisations, tout manquement contractuel, retard, malfaçon ou vice caché, imputable à un tiers ne saurait en aucun cas lui être reproché et engager sa responsabilité. En cas de litige, le Client ne pourra se retourner que vers le prestataire incriminé.

ARTICLE 10 : ANNULATION / SUSPENSION DE PRESTATION

10.1 L'annulation de Prestation par le Client peut uniquement intervenir dans les conditions de l'article 4 (droit de rétractation). A défaut, le Prestataire conservera les sommes déjà encaissées, au jour de l'annulation, et la totalité du prix des Prestations, objet de l'annulation, est due par le Client, sans préjudice des pénalités de retard applicables et éventuels dommages et intérêts que pourrait solliciter le Prestataire.

10.2 En application de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client (hors professionnels) dispose à compter de la validation de sa commande, conformément à l'article 4, d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Les Prestations ne peuvent donc recevoir de commencement d'exécution, avant l'arrivée du terme de ce délais sans l'accord du Client.

10.3 En application de l'article L221-5 du Code de la Consommation, si le Client souhaite que l'exécution d'une Prestation commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L221-18, le Prestataire recueillera la demande expresse du Client sur papier ou support durable, excepté pour la prestation 6.1.

10.4 Le Client, en cas de rétractation d'un contrat de prestations de services, dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation est tenu au paiement des frais calculés selon les modalités fixées à l'article L221-25.

10.5 Le Prestataire peut suspendre et/ou résilier la réalisation de tout ou partie des Prestations en cas de force majeure. En cas de défaut d'exécution suffisamment grave par l'une des parties de ses obligations (type défaut/retard de paiement par le Client d'une Prestation), la partie qui subit l'inexécution peut suspendre l'exécution de ses obligations et/ou opter pour la résiliation. Toute suspension et/ou résiliation de Prestation intervient après mise en demeure par courrier restée infructueuse dans le délai indiqué dans ledit courrier.

10.6 Le Client, une fois la Prestation terminée ou tout autre élément convenu dans le cadre du devis remis au Client, ne peut pas opposer à Stephanie Chapotot EI des arguments subjectifs (de goût par exemple) pour justifier le recommencement de ses livrables ou le refus de paiement des Prestations pour lesquelles il s'est engagé. Toutefois, de manière exceptionnelle et à l'appréciation de Stephanie Chapotot EI, des ajustements pourront être ajoutés à ces documents, à la demande du Client.

10.7 Dans le cadre de la signature d'une commande de Prestations sur une foire, un salon ou toute manifestation similaire, le Client ne bénéficiera pas d'un droit de rétractation.

ARTICLE 11 : DUREE

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de sa signature pour une durée correspondant à la durée des Prestations. Selon le cas, il peut prendre la forme soit d'un contrat à exécution immédiate (réalisation d'un seul rendez-vous) ou à exécution successive (échéances précisées dans le devis).

ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITE

Les Parties reconnaissent le caractère confidentiel de toutes informations et données échangées entre elles pour l'exécution du Contrat et s'engagent à les conserver confidentielles.

Toutes les informations confidentielles communiquées par le Client au Prestataire ne seront utilisées que pour les besoins du Contrat. La présente clause demeure applicable pendant une durée de 5 (cinq) ans après la fin du Contrat.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

13.1 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance : conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du Contrat conclu à distance. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

13.2 Sous réserve de l'application des dispositions impératives précitées en matière de contrats conclus à distance, la responsabilité du Prestataire n'est engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client.

13.3 Le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne au Prestataire. Aussi, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de mauvaise information donnée par le Client ou d'absence d'information.

ARTICLE 14 : ASSURANCE

Le Prestataire est titulaire d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, matériels ou immatériels, qu'il pourrait causer dans le cadre du présent Contrat.

MEDINAT - Cabinet ALIANS – 8 rue de la Grande Bretagne – CS 20601 – 77305 Fontainebleau Cedex .
Contrat au nom de Stephanie Chapotot, souscrit auprès de MMA IARD un contrat groupe MEDINAT N° 114 241 615 portant l'adhésion N° MDN18711.

Ce contrat couvre notamment : les Responsabilité Civile Professionnelle et Exploitation d'un montant de 8 millions d'euros par sinistre et 15 millions d'euros par année d'assurance, limitées aux activités

détaillées reprises sur votre bulletin d'adhésion et/ou sur le dernier avenant, quel que soit le lieu d'activités.

ARTICLE 15 : DONNEES PERSONNELLES

15.1 Dans le cadre de la réalisation des Prestations de services prévues au présent Contrat, le Prestataire a accès à des données à caractère personnel du Client.
Cette politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur le site internet du Prestataire.

15.2 Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique de traitement des données à caractère personnel au plus tard lors de la conclusion du présent Contrat et en acceptant les termes sans réserve.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE & JURIDICTIONS COMPETENTES

16.1 Le présent Contrat est régi par le droit français. En application des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation.

16.2 Pour tout litige de la consommation qui n'a pas trouvé de solution en direct avec le prestataire, le consommateur particulier peut saisir le médiateur de la consommation : - En ligne <https://mediateur-consommation-smp.fr> - Par courrier à Société Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation 24 rue Albert de Mun 33 000 Bordeaux
Après une démarche préalable écrite du Client auprès du Prestataire restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.