

# Conditions Générales de Vente

*En vigueur au 02 septembre 2024*

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services ainsi qu'à toutes les ventes conclues par téléphone, courriel, plateformes de réservation en ligne, réseaux sociaux et sur le site <https://www.bodnaturopathie.com/>.

Les CGV détaillent les droits et obligations de chaque partie. Elles s'adressent uniquement aux particuliers. Les professionnels (entreprises, associations ou organismes par exemple) doivent contacter Madame Julie BRETON-ORTUNO afin de conclure un devis puis d'établir un contrat adapté.

## **Article 1 - Présentation des parties**

Les présentes CGV sont conclues entre :

### **Le Client (ci-après le « Client ») :**

À savoir une personne physique âgée d'au moins 18 ans et dotée de la capacité juridique à conclure le présent Contrat, ou un mineur accompagné de son représentant légal,

Le Client déclare ne pas être enceinte et/ou affecté, à sa connaissance, de maladies (congénitales ou acquises) ou, si tel est le cas, être suivi par un médecin titulaire d'un diplôme d'État reconnu et inscrit à l'ordre des médecins en France.

Le Client a préalablement et sans réserve accepté les présentes Conditions Générales avant toute réservation de rendez-vous. L'acceptation est matérialisée par un clic de la case obligatoire « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente » ou par une signature, si les CGV ont été envoyées par courriel ou présentées en version papier lors du premier rendez-vous.

Avant validation ou signature, cette personne n'est pas encore Client de Madame BRETON-ORTUNO Julie.

**ET**

### **Le « Prestataire » :**

Madame Julie BRETON-ORTUNO, auto-entrepreneur (EI) immatriculée au N° SIRET 82512019900021. Naturopathe, praticienne en réflexologie énergétique chinoise, praticienne en sophro-relaxologie et en massage Amma.

Domiciliée au 7 rue de l'Horticulture, 68330 Huningue

Numéro de téléphone : (+33) 6 19 09 64 37  
Adresse électronique : bod.naturopathie@gmail.com

*TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du CGI.*

La lecture attentive et l'acceptation de ces Conditions Générales de Vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de services. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées par le Prestataire.

## **Article 2 - Contenu et champ d'application**

Les présentes CGV détaillent les droits et obligations de chaque partie. Elles s'adressent uniquement aux particuliers. Les professionnels (entreprises, associations, organismes) doivent contacter le Prestataire afin de conclure, le cas échéant, un contrat personnalisé à leur demande.

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat ou réservation de prestations telles que proposées par le Prestataire, quel que soit le moyen de réservation : téléphone, courriel, plateformes de réservation en ligne, réseaux sociaux

Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Les CGV sont disponibles sur le site Internet et sur votre espace personnel. Elles seront envoyées au client par courriel, sur simple demande écrite envoyée par courriel à l'adresse bod.naturopathie@gmail.com.

Madame Julie BRETON-ORTUNO se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Elle en informera les clients par courriel ou mise à jour sur leur espace personnel.

Tout achat, commande, réservation de rendez-vous en ligne, par téléphone ou par courriel implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat. La validation de réservation de rendez-vous vaut acceptation des CGV. La réalisation ou validation de toute prestation vaut acceptation des CGV.

## **Article 3 – Informations précontractuelles**

Le Client déclare être parfaitement informé de la nature des Prestations et reconnaît que le Prestataire a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était déterminant selon les besoins exprimés par le Client.

Le Prestataire déclare et garantit au Client être habilité à fournir les prestations de services telles que détaillées dans les présentes CGV.

Le prestataire est membre adhérent du Syndicat des Professionnels de la Naturopathie.

#### **Article 4 - Nature des services proposés**

Les présentes CGV constituent un contrat de prestations de services, relevant du Code de la consommation à l'égard des clients consommateurs.

Les activités (« Prestations ») réalisées par le Prestataire sont les suivantes :  
Séances de naturopathie, de réflexologie énergétique chinoise, de sophro-relaxologie et de massage Amma assis.

Le Prestataire est titulaire des certificats professionnels suivants :

- Naturopathe
- Technicien en Réflexologie Énergétique Chinoise
- Technicien en Sophro-relaxologie
- Praticien en massage Amma assis

Ces activités relèvent de techniques de bien-être.

Le Client est informé et accepte que les prestations de services réalisées par le Prestataire :

- Ne remplacent en aucun cas un diagnostic et/ou traitement médical
- Ne dispense aucunement de consulter un médecin, ce dernier étant le seul habilité à établir un diagnostic médical ainsi qu'à proposer un traitement médical adapté si nécessaire.

Ces Prestations peuvent prendre la forme d'un bilan d'hygiène vitale, de conseils, d'informations, de formations, de réflexologie (plantaire, palmaire ou faciale), de massages de bien-être, d'ateliers, de supports rédactionnels (type recettes). Liste non exhaustive.

Ces Prestations étant toutes de nature non médicale.

#### **Article 5 - Clause d'information médicale**

Les techniques pratiquées par le Prestataire ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé qui sont règlementées par le Code de la Santé Publique et par le Décret n°96-879 du 8 octobre 1996 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession de masseur-kinésithérapeute ou réservés aux professions paramédicales ou auxiliaires de santé.

Les Prestations proposées par le Prestataire ne sont pas vouées à remplacer une prise en charge médicale. Les conseils et les recommandations donnés par le Prestataire ne remplacent en aucun cas un avis médical. Avant d'interrompre ou modifier tout traitement

médical, le Client doit se référer à son médecin traitant. La naturopathie est une approche complémentaire et non alternative à la médecine traditionnelle.

Ainsi, en cas de grossesse ou pathologie grave et quelle que soit la Prestation, il est recommandé au Client de demander l'avis préalable de son médecin. Il en est de même pour les personnes fragiles ou atteintes d'une quelconque pathologie, comme par exemple, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes cardiaques, circulatoires ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, les personnes présentant des troubles psychologiques etc.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des décisions prises par le Client.

## **Article 6 - Conditions de réalisation des prestations**

### **6.1 La prise de rendez-vous**

Le Client a la possibilité de choisir la ou les prestations qu'il souhaite en prenant un rendez-vous avec le Prestataire.

Cette prise de rendez-vous peut s'effectuer par courriel, téléphone, via plateforme de réservation en ligne, réseaux sociaux.

Ainsi, le Client devra :

- Renseigner toutes les données personnelles le concernant nécessaires à la gestion du rendez-vous (nom, prénom, adresse, mail, numéro de téléphone, motif de consultation). À ce titre, le Client s'engage à fournir des informations personnelles exactes et complètes ;
- Choisir la ou les Prestations qu'il souhaite et accepter le prix correspondant ;
- Accepter les présentes CGV.

Un message de confirmation de la réservation sera adressé au Client par courriel ou sms, aux coordonnées qu'il aura renseignées.

La réservation de Prestation pourrait être refusée aux motifs suivants : problématique nécessitant un suivi médical, urgence vitale, lésions lourdes ou contagieuses, problématiques qui dépassent les connaissances ou la formation du Prestataire.

Le cas échéant, le Client recevra un courriel précisant que le rendez-vous n'a pas été accepté.

Le Client s'engage à rester courtois et respectueux pendant les prestations.

### **6.2 Réalisation des prestations**

Le Prestataire réalisera les rendez-vous en visioconférence pour les séances de naturopathie et à condition que le client dispose d'un accès Internet et d'un outil informatique.

De manière exceptionnelle et uniquement sur accord écrit du Prestataire, les prestations pourront avoir lieu au domicile du client à condition que celui-ci habite dans l'une des communes suivantes : Huingue, Saint-Louis, Village-Neuf.

Le Prestataire utilise le logiciel Jupi'Terre pour les besoins de son activité. Le logiciel créé par la société LA BOITE NATURO est destiné aux naturopathes et aux professionnels du bien-être.

Le logiciel est hébergé en France, il répond aux normes RGPD avec un serveur sécurisé HDS pour la collecte des données de santé des clients,

Lors du premier rendez-vous, le Prestataire aura la possibilité de créer un espace personnel au Client sur le Logiciel Jupi'Terre si ce dernier y consent expressément afin de collecter de manière sécurisée l'ensemble des données personnelles et de santé.

Le Client trouvera sur Jupi'Terre les documents le concernant à la suite du rendez-vous (programme personnalisé, facture, documents annexes). La prise en charge personnalisée permet au Client de contacter le Prestataire par courriel via son espace, ou par téléphone entre les rendez-vous de suivi, en cas de questionnement par exemple.

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

Le Client est informé que dans le cadre de la Prestation, le Prestataire peut être amené à le contacter, par courriel ou par téléphone, dans un délai de 15 jour à 1 mois suivant la prestation, afin de voir où en est la mise en place des conseils et, le cas échéant les adapter. Si le Client ne souhaite pas être contacté, il peut en faire la demande par courriel ou le notifier au prestataire lors de la séance.

### **6.3 Tarifs**

Les tarifs des Prestations sont indiqués sur le site <https://www.bodnaturopathie.com/>  
Les tarifs sont indiqués en euros TTC.

Le paiement demandé au client correspond au montant total de l'achat.

Les prix des Prestations sont fixés par le Prestataire. Ces prix peuvent varier selon le type et la durée des Prestations réalisées.

Le tarif d'une Prestation comprend : la durée de la Prestation ainsi que la réflexion menée pour la préparation de la séance et les conseils délivrés sous forme de programme personnalisé et mis à disposition du Client sur son espace personnel ou par courriel.

En cas de rendez-vous à domicile, le trajet fera l'objet d'une facturation additionnelle selon barème en vigueur.

Le Prestataire se réserve la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et d'accorder des offres promotionnelles. Les conditions et durée de ces avantages seront proposés sur le site Internet <https://www.bodnaturopathie.com/> ou encore par tout autre moyen choisi par le Prestataire.

Les promotions ne sont valables que pour la durée et selon les modalités et les conditions prévues et exposées. Elles ne peuvent être converties en somme d'argent remboursable au Client. Sauf dispositions contraires exposées dans l'offre promotionnelle, les promotions et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables lors de l'achat.

Le Prestataire s'accorde le droit de modifier les tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, il s'engage à facturer les séances aux tarifs en vigueur au moment de la réservation.

Le Client a la possibilité de contacter à tout moment le Prestataire par courriel en cas de question, de doute ou de problème, sans surcoût, à condition que les questions posées n'aient pas pour but de remplacer une prestation à titre onéreux de type séance de suivi, qu'elles soient en rapport avec la naturopathie et plus particulièrement avec le PHV du Client, qu'elles n'interviennent pas au-delà de deux mois après la dernière Prestation et que le nombre de questions ou de demandes soit établi dans la limite du raisonnable.

#### **6.4 Modalités de paiement et facturation**

Pour les Prestations en visioconférence et pour les différents programmes, le paiement est exigible à la fin du rendez-vous ou lors de la réservation.

Le règlement peut être fait par virement bancaire sur le RIB de Madame Julie BRETON-ORTUNO qui sera émis avant le rendez-vous ou depuis la plateforme de paiement en ligne Stripe.

Le client est informé et consent à recevoir la facture correspondant à sa ou ses Prestations, sous format électronique après paiement.

Elle sera transmise au Client par e-mail ou via l'espace personnel Jupi'Terre.

#### **6.5 Obligation de collaboration**

Le Prestataire a pour mission d'accompagner le Client qui souhaite s'impliquer et se responsabiliser pour devenir acteur de sa vitalité, de sa qualité de vie, et donc de son bien-être.

Le Client s'engage à être actif dans son accompagnement, les parties doivent collaborer. Dans cette optique, il s'engage à suivre les recommandations telles que proposées par le prestataire dans son Programme d'Hygiène Vitale et à communiquer à ce dernier toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de son accompagnement. En l'absence de ces informations, la mise en place de la prestation ne sera donc pas optimale et toute omission qui impliquerait une conséquence négative ne pourrait être imputée au Prestataire.

## **Article 7 - Report, modification ou annulation d'un rendez-vous**

Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant, dans les plus brefs délais, Madame Julie BRETON-ORTUNO par message à l'adresse e-mail : bod.naturopathie@gmail.com ou par téléphone : 06 19 09 64 37.

Toutefois, en cas d'annulation de la part du client moins de 48 heures avant le rendez-vous (ou de non-venue au rendez-vous), la séance est due et aucun remboursement ne sera possible.

En cas de modification ou annulation du fait du Prestataire, le client a le choix entre reporter le rendez-vous à une date ultérieure ou à un remboursement intégral.

Le Client est tenu de respecter les rendez-vous et horaires préalablement définis. En cas de retard sur l'horaire fixé du fait du Client, le Prestataire tentera de le contacter ou attendra le Client jusqu'à 15 minutes après l'horaire initialement prévu. La prestation pourra alors se faire mais sans rattrapage du temps perdu. Au-delà de 15 minutes de retard, le rendez-vous sera considéré comme manqué du fait du Client.

En cas de retard du Prestataire, celui-ci doit rattraper le temps perdu en fin de rendez-vous ou sur lors de la Prestation suivante.

## **Article 8 - Droit de réserve**

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute réservation ou toute Prestation en cours, en cas de défaut de paiement ou de litige de paiement.

Le Prestataire se réserve également le droit d'annuler, suspendre ou interrompre une Prestation si :

- Il estime que le motif de la consultation n'est pas dans son domaine de compétence ;
- Le comportement du Client n'est pas adapté au bon déroulement de la Prestation (courtoisie, politesse, respect, propositions déplacées, etc...) ;
- Il constate que lesdites Prestations sont manifestement incompatibles et/ou inadaptées à la situation personnelle du Client (contre-indications médicales, grossesse non suivie médicalement, fragilités particulières, etc.).

## **Article 9 - Droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, « *le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour* ».

Le Prestataire rappelle au Client qu'il dispose en principe, lorsque le présent Contrat est conclu à distance ou hors établissement, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires,

sans qu'il ait à justifier de motif, ni à payer de frais ou pénalités.  
Le délai court à compter du lendemain de la signature du Contrat par le Client.

S'il souhaite se rétracter après avoir signé le présent Contrat, le Client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous, mais ce modèle n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client notifie au Prestataire son intention de se rétracter avant l'expiration du délai à l'adresse électronique de contact suivante :  
bod.naturopathie@gmail.com.

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, « *le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation* ».

Ainsi, si la prestation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la prestation, vous renoncez expressément à votre droit de rétractation.

### **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

À l'attention de *Madame Julie BRETON-ORTUNO*  
Domiciliée au 7 rue de l'Horticulture 68330 Huningue  
Adresse courriel : bod.naturopathie@gmail.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile

Le Prestataire accusera réception de la demande de rétractation du Client.  
En cas d'exercice du droit de rétractation, le Prestataire procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la notification de la demande de remboursement et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement.



## **Article 10 - Propriété intellectuelle et droit d'auteur**

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies, remis aux clients ou contenus sur leur espace personnel et les réseaux associés, demeurent la propriété exclusive de Madame Julie BRETON-ORTUNO, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, techniques, produits, dessins et photographies, et doivent lui être rendus sur toute demande de sa part.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, techniques, produits, dessins, photographies, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de Madame Julie BRETON-ORTUNO et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Toute reproduction, représentation, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, par quelque procédé ou support que ce soit, sans autorisation préalable du Prestataire sont interdits et exposent son ou ses auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales.

## **Article 11 - Informations et protection des données personnelles**

Dans le cadre de ses prestations, et pour le suivi des clients, Madame Julie BRETON-ORTUNO collecte les informations personnelles suivantes : prénom, nom, adresse, adresse e-mail, téléphone.

Les données peuvent être transmises aux tiers ci-après énumérés, dans le cadre de l'exécution de la prestation de service :

Certaines données collectées sont susceptibles d'être transférées à Green-Got, Stripe (paiement) et à Jupi'Terre (logiciel de gestion client) lorsque le Client achète une Prestation.

Les données personnelles ne seront jamais vendues à des tiers.

Le secret professionnel de la part du Prestataire est strict et absolu. Il se devra toutefois de signaler aux autorités toute situation de mise en danger réelle et sérieuse constatée chez le Client.

Le logiciel Jupi'Terre assure au Client une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés adoptant les dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (le « RGPD »).

Les données nominatives qui sont demandées sont nécessaires uniquement à la prise de rendez-vous, au suivi des rendez-vous et sont exclusivement destinées à la gestion des clients du Prestataire. Ces données nominatives ne seront jamais transmises à un tiers.

En vertu des articles 39 et 40 de la loi en date du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles. Le Client peut exercer ce droit via :

- L'espace personnel du Logiciel si un tel compte a été créé ;
- Par courriel à [bod.naturopathie@gmail.com](mailto:bod.naturopathie@gmail.com) ;
- Par voie postale à l'adresse : Julie BRETON-ORTUNO 7 rue de l'Horticulture 68330 Huningue

Conformément à la législation en vigueur, le client possède :

- Un droit d'accès,
- Un droit de rectification,
- Un droit à l'effacement,
- Un droit à la portabilité des données,
- Un droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données,
- Un droit de saisir l'autorité compétente : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>

Pour exercer ses droits, le Client pourra contacter le Prestataire par courriel [bod.naturopathie@gmail.com](mailto:bod.naturopathie@gmail.com) en indiquant l'objet de sa demande. La demande sera traitée dans les 30 (trente) jours suivants la réception du courriel du Client.

Dans le cas où le client est un mineur de moins de 18 ans, le consentement d'un représentant légal sera nécessaire avant l'exécution de la prestation de service.

## **Article 12 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **Article 13 - Responsabilité et assurance**

Les Prestations proposées par le Prestataire n'ont aucune visée médicale. Elles ont pour unique objectif le bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire. Elles n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale.

Les conseils donnés par le Prestataire ne remplacent pas un avis médical.

Il est d'ailleurs conseillé au client de consulter son médecin avant de prendre rendez-vous avec le Prestataire. Seul un médecin est habilité à établir un diagnostic, à prescrire un traitement thérapeutique, à le modifier ou à le supprimer.

Le Client est informé et accepte que les Prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic, ni traitement médical.

Il est également rappelé que les compléments alimentaires et les huiles essentielles contiennent des substances actives puissantes et qu'ils peuvent être dangereux s'ils ne sont pas utilisés à bon escient et sans précaution.

Chaque personne va réagir différemment. L'efficacité et les résultats de l'application du conseil ou du massage donné ne peuvent, en conséquence, être garantis. Avant chaque prestation manuelle (réflexologie, massage Amma assis), le Prestataire vérifiera auprès du Client s'il ne présente aucune contre-indications pour recevoir la séance.

Il est impossible pour le Prestataire de prévoir les réactions du corps à un conseil donné. Le Client n'a pas un rôle passif, mais un rôle actif. Il se doit de prévenir si un conseil ne lui convient pas, avant ou pendant la mise en place du conseil.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de mauvais suivi des conseils et des conséquences qui en résulteraient. Il ne pourra pas être tenu responsable pour tout préjudice indirect tel qu'une perte d'emploi, un divorce ou tout autre dommage ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

De même, il ne pourra être tenu responsable de la non-efficacité des conseils donnés, chaque personne réagissant différemment. Par ailleurs, le Prestataire ne dispose pas d'une obligation de résultat.

Chaque fiche conseils / Programme d'Hygiène Vitale a été personnalisé(e) pour le Client. Il ne peut en aucun cas servir de support et convenir à une autre personne.

En aucun cas le Prestataire ne vous demandera d'arrêter un traitement médical établi par votre médecin. Vous vous devez de respecter ce qui vous a été prescrit.

Un naturopathe ou un praticien en réflexologie n'est pas un professionnel médical. Il ne fait aucun diagnostic et ses Prestations ne se substituent pas à une consultation médicale.

Le Prestataire peut proposer des recommandations de produits et/ou de marques et/ou de laboratoires dans le cadre de la Prestation et dans le but d'optimiser cette dernière. Ces recommandations sont faites à titre purement informatif. Elles ne sont pas contraignantes et la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-efficacité ou de problèmes en découlant (allergie, lot défectueux, mauvaise posologie indiquée sur le produit, etc.).

Madame Julie BRETON-ORTUNO a souscrit une **assurance responsabilité civile professionnelle** auprès de la compagnie Medinat, contrat numéro MDNT-P-54335537/1787

## **Article 14 - Loi applicable – litige - médiation**

La législation française s'applique aux présentes CGV.

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Prestataire afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

Après 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.

Conformément aux dispositions de l'article L612-1 du code de la consommation, le Client a la faculté de recourir gratuitement au Médiateur de la Consommation auquel relève le Prestataire, à savoir **CNPM Médiation Consommation**.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux tribunaux français dans les conditions de droit commun.