



# TRADUPRENEURS

INFORMATION + FORMATION + CONSEIL

## Conditions générales de prestation de services Consultations individuelles

Les présentes conditions générales de prestation de services visent à encadrer les relations contractuelles entre :

La société **SARL Tréma Lingua** à associé unique, domiciliée au 32 rue des Romains 92270 Bois-Colombes (France) et titulaire du numéro SIREN : 908 832 462 exerçant son activité de conseil en marketing et gestion d'entreprise sous la marque déposée Tradupreneurs,

Ci-après « la Prestataire »,

et, d'autre part, toute personne physique ou morale, professionnel ou consommateur, souhaitant recourir à ses services de conseil, ci-après « le Client ».

### Préambule

La Prestataire propose un service de conseil en marketing et gestion d'entreprise pour les traducteurs indépendants sur le site d'information « Tradupreneurs.fr ». La Prestataire propose au Client, qui l'accepte aux conditions ci-dessous, de le conseiller pour faciliter le lancement et organiser la gestion et la promotion de ses activités professionnelles. Les présentes conditions générales définissent les modalités et conditions applicables à toute prestation de services de conseil programmée par l'intermédiaire du site internet.

### Article 1 : Dispositions générales

#### 1.1. Acceptation des conditions générales de vente et de prestation de service

Les présentes conditions générales de prestation de service sont disponibles à tout moment sur le Site internet et sont téléchargeables.

Le Client déclare en avoir pris connaissance dans leur intégralité. Il les accepte en cochant la case prévue à cet effet lors du processus de Prise de rendez-vous en ligne.

La validation de la Commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales de prestation de service.

Le Client déclare être capable de contracter conformément à la loi française et notamment aux articles 1128 et suivants du Code civil. Il déclare, être majeur, n'être sous aucun régime de protection et, le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage.

#### 1.2. Définitions

« Conditions générales de prestation de service ou CGPS » : ensemble des stipulations prévues aux présentes ayant pour objet de régir les rapports entre la Prestataire et ses Clients dans le cadre de

la prestation de service de conseil.

« Client » : toute personne physique ou morale, Consommateur, Professionnel ou Non-professionnel, achetant une Prestation proposée à la vente par l'intermédiaire du Site internet.

« Commande » : achat d'une Prestation par un Client se matérialisant par la Prise de rendez-vous et le paiement de la Prestation par le Client.

« Conseillère » : la personne physique qui exécute la prestation de conseil pour le compte de la Prestataire.

« Consommateur » s'entend de « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » ;

« Contrat » : accord entre les Parties sur la réalisation de la Prestation, par lequel la Prestataire s'engage à réaliser la Prestation pour le Client, et le Client s'engage à payer la Prestation à la Prestataire. Le Contrat est exclusivement encadré par les présentes CGPS et est matérialisé par l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par la Prestataire, par l'envoi d'un courriel et après encaissement, soit de l'intégralité du prix, soit d'un paiement partiel en cas d'offre spéciale.

« Non-professionnel » désigne toute personne morale qui achète une Prestation à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

« Partie(s) » : désigne indistinctement la Prestataire ou le Client, ensemble ou séparément.

« Prestation(s) » : tout service de conseil proposé par la Prestataire à ses Clients sous la forme de consultations par téléphone ou en visioconférence.

« Prise de rendez-vous » : acte par lequel le Client réserve un créneau dans l'agenda en ligne de la Conseillère dans les conditions définies à l'article 3 des présentes Conditions générales de prestation de service.

« Responsable de traitement » : personne (physique ou morale), autorité publique, service ou organisme qui détermine les finalités et les moyens du traitement de données personnelles ;

« RGPD » : Règlement général 2016/679 relatif à la protection des données.

« Site » : le site internet [www.tradupreneurs.fr](http://www.tradupreneurs.fr) sur lequel la Prestataire propose et met en vente ses Prestations.

« Sous-traitant » (au sens RGPD) : personne physique ou morale, autorité publique, service ou organisme qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement ;

« Tradupreneurs » : marque enregistrée et nom de domaine sous lesquels la Prestataire exerce son activité de conseil et de formation.

« Traitement » : toute opération ou tout ensemble d'opérations (tel que la collecte, l'enregistrement, la conservation) effectués ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données, effectués par la Prestataire dans le cadre de ses Prestations ;

### 1.3. Information précontractuelle

Dans le cadre d'une Commande, le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions générales de prestation de services et de toutes les informations et renseignements visés à

l'article L221-5 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles de la Prestation, compte tenu du support de communication utilisé ;
- le prix de la Prestation ;
- les informations relatives à la Prestataire, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et ses activités ;
- les informations relatives à l'identité de la Conseillère ;
- les informations relatives aux garanties légales, au droit de rétractation et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Les caractéristiques principales des Prestations sont présentées sur le Site internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute Commande.

#### **1.4. Dispositions contractuelles**

Le Client professionnel ne peut bénéficier des dispositions protectrices du Code de la consommation. Il ne peut notamment bénéficier du droit de rétractation ou de la médiation conventionnelle.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions générales de prestation de service, sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des Parties à conclure le Contrat ou si cette annulation bouleverse l'économie générale du contrat.

#### **1.5. Modification des conditions générales**

Ces Conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la Prestation est celle en vigueur sur le Site internet à la date de la validation de la Commande.

#### **1.6. Langue des conditions générales**

Les présentes Conditions générales de prestation de services sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **Article 2 : Nature et exécution des Prestations**

### **2.1. Nature et caractéristiques des Prestations**

Les Prestations proposées sont des consultations individuelles de 60 minutes par téléphone ou via une application de visioconférence.

Il est également proposé des forfaits de 5 ou 10 heures de consultation prépayées à un tarif préférentiel.

Les Prestations ne sont accessibles qu'aux seules personnes physiques autorisées par la Prestataire.

L'accès du Client aux Prestations se fait selon les modalités techniques et le calendrier prévus par la Prestataire.

### **2.2. Obligations de la Prestataire**

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation de la Prestataire est une obligation de moyen.

La Prestataire s'engage à réaliser les Prestations de la meilleure manière conformément à leur description sur le Site et aux règles de l'art, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La responsabilité de la Prestataire ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées fournies par le Client,

La Prestataire s'engage à respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement de la Prestation; toute consultation non honorée, mais non décommandée dans les vingt-quatre (24) heures précédant la date de la Prestation reste due au Client. La réalisation ultérieure de cette consultation ne pourra entraîner son paiement en sus.

La Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement de la Prestation les consultations annulées avec le préavis de vingt-quatre (24) heures, précédemment évoqué.

### **2.3. Obligations du Client**

Pour bénéficier d'une consultation à distance (par téléphone ou en visioconférence), le Client doit disposer d'un accès internet pour la prise de rendez-vous et être joignable aux dates et heures convenues. Le Client s'engage à fournir toutes les informations requises pour valider sa Commande. Il veillera tout particulièrement à s'assurer que le numéro de téléphone et l'adresse de courriel fournis sont exacts et accessibles au moment du rendez-vous.

Le Client s'engage à respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement de la Prestation; toute consultation non honorée, mais non décommandée dans les vingt-quatre (24) heures précédant la date de la Prestation reste due à la Prestataire. La réalisation ultérieure de cette consultation pourra entraîner son paiement en sus.

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement de la Prestation les consultations annulées avec le préavis de vingt-quatre (24) heures, précédemment évoqué.

Le Client s'engage à payer le prix de la Prestation annoncé par la Prestataire, dans les conditions prévues par l'article 4 des présentes CGPS.

Le Client s'engage également à respecter son obligation de collaboration envers la Prestataire, et, selon les besoins de la Prestataire pour chaque Prestation, à :

- fournir à la Prestataire, sur demande de cette dernière, toute information nécessaire à la réalisation de la Prestation;
- suivre toutes les préconisations de la Prestataire concernant l'utilisation des éléments mis à la disposition du Client;
- ne pas faire obstacle à la Prestataire sans raison légitime, et ce de quelque manière que ce soit, pour la réalisation de la Prestation;
- prévenir la Prestataire dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique ou de l'impossibilité d'être joignable à l'horaire du rendez-vous;
- favoriser les échanges et discussions à l'amiable avec la Prestataire, en cas de difficulté ou de désaccord.

## **Article 3 : Modalités des commandes**

Les Prestations proposées sont les suivantes :

- Formule Célérité et Espresso Visio : consultation prépayée de 60 minutes,
- Formule Liberté : forfait de 5 heures de consultation,
- Formule Sérénité : forfait de 10 heures de consultation.

### 3.1. Information sur la Commande

Le Client accède aux Prestations via l'espace du Site internet dédié au conseil et les communications de la Prestataire (courriels, infolettre, publications sur les réseaux sociaux).

Les Commandes sont passées exclusivement sur internet et nécessitent une Prise de rendez-vous.

Le Client est informé de la disponibilité et du tarif en vigueur au moment de la consultation de la fiche descriptive des Prestations préalablement à la validation de sa commande.

### 3.2. Passation de la Commande

Le Client se dirige sur la page descriptive des Prestations et sélectionne la Prestation qu'il souhaite réserver.

#### Formule Célérité et Espresso Visio

Il sélectionne « Prendre RDV ».

Le Client est redirigé sur une page destinée à la Prise de rendez-vous, sur laquelle il peut choisir une date et une heure disponible dans le calendrier de la Prestataire.

Il doit indiquer son nom et son numéro de téléphone et répondre à un bref questionnaire avant de confirmer la Prise de rendez-vous en cliquant sur le bouton « Confirmer l'événement ».

Il est ensuite redirigé vers une page dédiée à la facturation de la Prestation.

#### Formule Liberté et Sérénité

Il sélectionne « Acheter ce forfait ».

Le Client est redirigé vers une page dédiée à la facturation de la Prestation.

#### Toutes prestations

Conformément à l'article 1127-2 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de la Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant l'achat.

Le Client accepte les présentes CGPS en cochant la case prévue à cet effet.

Le Client complète les informations nécessaires à la Commande, y compris le choix d'option et de moyen de paiement.

Le Client valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions générales de vente et constitue une Commande passée par le Client.

Le contrat est conclu à la date de paiement de la Commande par le Client, sous réserve de l'acceptation de cette Commande par la Prestataire et de l'encaissement du prix total ou de l'acompte dû à la date de la Commande.

### 3.3. Modification de la Commande

Toute Commande de Prestation sur le Site internet constitue la formation d'un contrat de vente de service conclu à distance entre le Client et la Prestataire.

La Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

Une fois la Commande passée, le Client peut l'annuler ou la modifier selon les dispositions prévues aux présentes CGPS.

## Article 4 : Prix et paiement

### 4.1. Détermination du prix

Les Prestations sont fournies aux tarifs en vigueur figurant sur le Site internet de la Prestataire (ou Site partenaire utilisé pour héberger ses produits et services), lors de l'enregistrement de la Commande par le Client. Les prix peuvent être calculés à l'heure ou au forfait, ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA selon la réglementation et au taux en vigueur au jour de la Commande.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, tels qu'indiqués au jour de la Commande. Les tarifs pourront être révisés lors d'offres promotionnelles ou d'opérations ponctuelles.

La Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les prix des Prestations à tout moment. Toute augmentation des prix postérieure à la Commande ne pourra être applicable au Client. Seul le prix fixé le jour de la Commande lui est opposable.

### 4.2. Paiement et facturation

Tout ou partie du paiement de la Prestation est exigible lors de la passation de la Commande.

Le contrat n'est considéré comme définitivement conclu qu'après encaissement effectif des sommes dues à la Prestataire.

La Prestataire met à la disposition du Client plusieurs moyens de paiement par PayPal ou par Stripe : Visa, Mastercard, American Express et autres cartes bancaires.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole crypté Secure Socket Layer (SSL) et 3D Secure.

Le débit de la carte bancaire du Client interviendra au moment de la confirmation de l'opération de paiement effectuée par le Client dans l'environnement sécurisé de paiement intégré au Site par le partenaire financier de la Prestataire.

Le Client autorise donc par avance sa banque à débiter sa carte bancaire à la vue des enregistrements ou des relevés transmis via ledit environnement sécurisé, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte bancaire.

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le Client s'avérerait impossible, le processus d'achat sur le Site sera annulé.

Une facture est établie en double exemplaire pour toute Prestation. Un exemplaire est remis au Client par courrier électronique. Le Client accepte la facture en format électronique pour qu'elle tienne lieu de facture d'origine.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

### 4.3. Retard et défaut de paiement

À défaut de paiement à l'échéance, la Prestataire adressera au Client une lettre de mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception d'exécuter le paiement dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de la lettre de mise en demeure.

À défaut de paiement, la Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Prestations en cours ou de prononcer la résiliation de plein droit du Contrat et de conserver, à titre d'indemnité,

les sommes versées à la Commande.

Toute somme non versée à la date d'échéance est, à partir de cette date, productive d'intérêts de retard fixés à quinze pour cent (15 %) par mois à compter du premier jour suivant la date limite de paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-10 du Code de commerce).

## Article 5 : Confidentialité

Les Parties s'engagent réciproquement l'une envers l'autre à respecter et préserver la confidentialité de l'ensemble des documents, informations ou autres relatifs à leur personne, à leur entité, leurs activités respectives auxquels elles ont eu ou pourraient avoir accès au cours de la conclusion ou l'exécution du Contrat (ci-après « les Informations confidentielles »).

Chacune des Parties prendra toutes les mesures nécessaires pour protéger sous leur responsabilité le secret et la confidentialité des Informations confidentielles. Les Parties s'engagent, en conséquence, réciproquement l'une envers l'autre, tant pour leur compte que pour celui de leurs salariés, préposés et conseils, dont elles se portent fort, à ne pas divulguer lesdits documents et informations, à quelque personne et sous quelque forme que ce soit, et à ne pas les exploiter à des fins personnelles et/ou en dehors du Contrat, sauf sur injonction de justice ou d'une autorité administrative ou de contrôle.

Elles s'engagent chacune l'une envers l'autre, en outre, à prendre toutes les précautions nécessaires pour leur préserver ce caractère confidentiel, comme s'il s'agissait de leurs propres informations. L'engagement de confidentialité prévu ci-dessus sera valable pour toute la durée de la Commande et pour une durée de cinq (5) ans après l'exécution de celle-ci.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

## Article 6 : Propriété intellectuelle

### 6.1. Droits d'auteur sur les documents transmis au Client

Les documents transmis au Client dans le cadre des Prestations sont la propriété de la Prestataire et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle, notamment par le droit d'auteur.

À ce titre, toute reproduction, représentation, adaptation, utilisation, même partielle, à quelque titre que ce soit et sous quelque forme que ce soit, de ces éléments, par le Client ou un quelconque tiers, qui n'y aurait pas été expressément autorisé par un écrit non équivoque par la Prestataire constitue une violation de ses droits d'auteur et engage la responsabilité de celui qui en est à l'origine.

La Prestataire se réserve alors le droit d'agir en contrefaçon pour obtenir réparation du préjudice généré par la violation de ses droits d'auteur.

### 6.2 Droits de propriété intellectuelle sur les noms et logos

Des éléments verbaux, notamment le nom commercial « Tradupreneurs », et des éléments figuratifs, notamment des logos et des images peuvent figurer dans les documents et supports transmis au Client dans le cadre de la Prestation.

Ces éléments sont protégés par le droit d'auteur et le droit de propriété industrielle, notamment le droit des marques.

Le Client ne peut en faire aucune utilisation sans l'accord préalable exprès de la Prestataire.

## Article 7 : Traitement des données personnelles

En application de la législation applicable en France relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données personnelles, constituée par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par les lois subséquentes et par le Règlement du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données applicable depuis le 25 mai 2018 (RGPD) (ci-après « la Législation applicable »), le Client est informé de ce qui suit que dans le cadre de ses Prestations, la Prestataire recueille certaines données à caractère personnel du Client dans les conditions suivantes :

### 7.1. Données concernées

Les données à caractère personnel du Client traitées par la Prestataire dans le cadre de leur relation commerciale sont ses nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone, numéro d'identification à la TVA et informations de paiement.

### 7.2. Finalités et base légale

Les traitements de ces données sont juridiquement basés sur la relation contractuelle établie entre les Parties. Ils sont indispensables à la bonne application des Prestations commandées (finalité principale) par le Client, étant réalisés pour les sous-finalités suivantes :

- L'entretien de la relation commerciale et la communication entre les Parties ;
- Le paiement des factures dues au titre des Prestations commandées ;
- La mise en relation du Client avec la Prestataire dans le cadre de la Prestation ;
- La transmission des documents indispensables à la Prestation au Client (devis, factures...);

### 7.3. Minimisation et durée de conservation des données

La Prestataire s'engage à ne collecter et traiter que les données adéquates, pertinentes et limitées aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. Lesdites données seront conservées pour toute la durée de l'exécution de la Prestation, puis cinq (5) ans après la fin de l'année en cours. Si à l'expiration de ce délai aucune relation commerciale n'est établie, elles seront effacées des serveurs de la Prestataire.

Toutefois, dès lors que le Client a passé commande, et même en cas de demande de suppression de compte, la Prestataire est tenue de conserver les données personnelles figurant sur les factures et bons de commande dix (10) ans à compter de leur date d'émission (article L-123-22 du Code de Commerce).

### 7.4. Responsable de traitement

La responsable du traitement et de la protection des données est Mme Gaële GAGNÉ — adresse postale : 32 rue des Romains 92270 Bois-Colombes — courrier électronique : gaele@tradupreneurs.fr. L'accès aux données personnelles lui sera strictement limité.

### 7.5. Sous-traitance des données

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à un tiers lié à l'entreprise de la Prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées (ci-après, « les Sous-traitants »).

#### Prise de rendez-vous

Les nom, prénom, adresse de courriel et numéro de téléphone demandés par la Prestataire via son

outil de prise de rendez-vous, sont transférés vers les serveurs de son sous-traitant **Calendly** situé aux États-Unis. L'engagement de Calendly concernant la vie privée est précisé ici : <https://calendly.com/fr/pages/privacy>

#### Panier en ligne et traitement des commandes

Les nom, prénom, adresse de courriel, coordonnées et numéro d'identification à la TVA traités par la Prestataire via son outil de traitement des commandes, sont transférés vers les serveurs de son sous-traitant **ThriveCart** situé en Nouvelle-Zélande. L'engagement de ThriveCart pour la protection des données personnelles conformément au RGPD a été vérifié par la Prestataire avant de souscrire ce service.

Il est notamment précisé ici : <https://legal.thrivecart.com/platform/privacy>

#### Facturation et CRM

Les nom, prénom, adresse de courriel, coordonnées, nom d'entreprise, numéro SIRET et numéro d'identification à la TVA demandés par la Prestataire via son outil de traitement des commandes, sont transférés vers les serveurs de son application de facturation et de CRM **Axonaut**, situés en France. L'engagement d'Axonaut concernant la protection des données personnelles est précisé dans le détail de [sa politique de confidentialité](#).

#### Paiement en ligne

Les Prestations commandées via l'outil de traitement des commandes ThriveCart sont payées via les applications des services de paiement en ligne **Paypal** et **Stripe**. Pour procéder au paiement de la Commande, les nom, prénom, email, adresse postale et les coordonnées du compte Paypal du Client ou le numéro de sa carte bancaire sont transférés à Paypal ou Stripe.

L'engagement de Paypal concernant la protection de la vie privée est précisé ici :

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/privacy-full>

et celui de Stripe, ici : <https://stripe.com/en-gb-fr/privacy>

#### Messagerie transactionnelle et marketing numérique

Les nom, prénom et adresse de courriel demandés par la Prestataire sont transférés vers les serveurs de son sous-traitant **Brevo**, un service de messagerie transactionnelle situé en France. L'engagement de Brevo concernant la vie privée est précisé ici : <https://www.brevo.com/fr/rgpd>

Il appartient à la Prestataire de s'assurer que le Sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

### **7.6. Droits du Client sur ses données et modalités d'exercice**

Conformément à la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi no 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement européen no 2016/679/UE, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnées ci-dessus, en joignant un justificatif valide de son identité.

Pour éviter tout incident portant sur les données à caractère personnel du Client ou celle dont il est responsable, ou du moins en limiter la portée de la manière la plus efficace possible, la Prestataire assure avoir pris et s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin de sécuriser au mieux le traitement des données à caractère personnel dont elle a la charge.

En cas de violation de données, la Prestataire en informe dès que possible le Client et, dans les 72 h après en avoir pris connaissance, notifiera cette violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés ([CNIL](#)). Pour plus d'information, et en cas de réclamation, le Client peut également s'adresser à la CNIL.

## Article 8 : Inexécution du contrat

### 8.1. Responsabilité et force majeure

La Prestataire ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil, ou par le fait du Client, et notamment lorsque ce dernier n'a pas respecté ses obligations visées aux présentes Conditions générales de prestation de service.

Également, la Prestataire ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour des dommages causés au Client à la suite d'une utilisation du service ou du bien objet du service qui s'est avérée non conforme aux prescriptions de la Prestataire et aux règles de l'art.

En cas d'incapacité de travail de la Prestataire, par suite de maladie ou d'accident, la Prestataire se réserve le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. La Prestataire avertira le Client dans un délai raisonnable de son incapacité et dans la mesure du possible de la durée de celle-ci afin que le Client puisse décider du maintien ou non de la réalisation de la Prestation.

En cas de non-maintien, les Prestations fournies seront facturables, et les Prestations non fournies seront remboursées à première demande à leur valeur au moment de la Commande.

En toute hypothèse, la responsabilité de la Prestataire se limite uniquement au montant de la Prestation.

### 8.2. Résiliation anticipée du contrat

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations essentielles du contrat de vente, visées aux présentes CGPS, et notamment des conditions de passation de Commande définies à l'article 3.2. des présentes et les modalités de paiement définies à l'article 4.2., celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 7 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts

Si la résiliation est à l'initiative de la Prestataire, les sommes versées à la Commande lui restent acquises à titre d'indemnité. Dans le cas d'une résiliation de la commande par le Client, la Prestataire s'engage à rembourser le Client des sommes déjà payées.

Dans tous ces cas, l'ensemble des Prestations et rendez-vous pris par le Client seront immédiatement annulés.

## Article 9 : Droit de rétractation du consommateur ou du non-professionnel

En application de l'article L.221-18 13° du Code de la consommation, le Client Consommateur ou Non-professionnel dispose d'un **délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation** d'un contrat conclu à distance.

Si la date de la consultation est fixée en dedans du délai de 14 jours après la Commande, la

Prestataire considère qu'il s'agit d'une exécution anticipée et que le Client renonce de lui-même à son droit de rétractation.

Si la consultation a lieu au-delà du délai de 14 jours, le Client bénéficie pleinement de son droit de rétractation. S'il souhaite s'en prévaloir, il en informera expressément la Prestataire dans un courriel, en précisant les informations suivantes :

- ses nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale ;
- sa décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambiguïté.
- À réception de cette rétractation, la Prestataire accusera réception de la rétractation, et remboursera les paiements reçus au Client à l'origine de la demande, au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception de la rétractation.

Un accusé de réception sera adressé au Client sans délai pour annuler la Commande. Le remboursement de la Prestation sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le Client, ou par tout autre moyen expressément demandé par le Client.

## Article 10 : Règlement des litiges

### 10.1. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée à la Prestataire à l'adresse courriel suivante : [gaele@tradupreneurs.fr](mailto:gaele@tradupreneurs.fr). La Prestataire s'engage à y accorder la plus grande attention pour proposer une solution amiable au Client.

### 10.2. Règlement amiable

Les Parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit et avant toute action en justice, à rapprocher afin de trouver une issue amiable. Les Parties font preuve de toute la bonne foi nécessaire pour que ce rapprochement ait toutes les chances d'aboutir.

### 10.3 Médiation de la consommation

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, tout Client Consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

La Prestataire a désigné la Société **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

#### **SAS Médiation Solution**

222 chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Nios

Tél. +33 (0)4 82 53 93 06

E-mail : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

Site internet : [sasmediationsolution-conso.fr](http://sasmediationsolution-conso.fr)

### 10.4 Juridiction compétente

Les Parties font attribution de compétence exclusive aux tribunaux français dans les conditions de droit commun pour régler tout litige portant sur la prestation de service et les présentes conditions générales.