

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de (Natacha Perez, EI), domiciliée au (5, impasses des fleurs 67350 Morschwiller), immatriculée au (SIRENE, 832 620 620 00013, URSSAF).

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

Client : les personnes qui font appel aux services du prestataire.

Prestation : services professionnels effectués par Natacha Perez

Prestataire : désigne Natacha Perez en sa qualité de professionnel.

Client consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

Client non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;

Client professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Bien comportant des éléments numériques : tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions ;

Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;

Service numérique : un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Fonctionnalité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité ;

Compatibilité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels, avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit

nécessaire de convertir lesdits biens, matériels, logiciels, contenus numériques ou services numériques ;

Durabilité : la capacité d'un bien à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal ;

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 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 ;

Article 1. Informations préalables

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du prestataire de services Natacha Perez et de ses clients.

Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le client au prestataire une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants du Prestataire, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.

Le client atteste, par la présence, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services du Prestataire, à savoir : un ordinateur, une souris, une caméra, un microphone, des écouteurs, une connexion internet à haut débit, une application performante telle que Google Chrome, une carte bancaire active et un compte Notion.

Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, le Prestataire peut être amené à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, le client ou l'utilisateur se verra retirer les accès le temps de la régularisation. Il est donc primordial que le client ou l'utilisateur remplisse avec attention les champs concernant ses données personnelles.

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont uniquement disponibles en français, pour consultation et interprétation. Les offres proposées ne peuvent être consultées qu'en français, par les clients et les utilisateurs. En cas d'achat ou de vente à dimension internationale, intégrant donc un

élément d'extranéité dans la personne du cocontractant, les dispositions du droit français demeureront applicables.

Le Client peut demander au prestataire une copie datée, imprimée ou numérique, des conditions générales de vente souscrites à la date de la Commande ou de la Réservation.

Article 2. Indépendance des clauses et des parties

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Les parties acceptent de conserver leur indépendance, et reconnaissent que ce partenariat ne vaut ni contrat de travail, ni pacte d'associés, ni pacte d'actionnaires. Cette collaboration professionnelle ne vaut aucunement fusion, scission ou création d'une nouvelle forme de société. Les partenaires n'acquièrent aucunement de titres, d'actions ou de parts sociales dans leurs sociétés respectives, sur la base de cet engagement contractuel, sauf en cas de dispositions particulières contraires entre les parties.

Article 3. Services

Les services proposés par le prestataire sont dans le domaine de artistique et de l'accompagnement. Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet www.natachaperez.com :

- **Offre 1: Des créations originales réalisée et expédiée par Natacha Perez, vous recevrez l'œuvre soigneusement emballée et expédiée à votre adresse avec son certificat d'authenticité et son numéro de suivi postal qui vous sera joint par email. Ces créations sont destinées à tout collectionneur d'art ou à toutes personnes souhaitant acquérir des œuvres uniques réalisé par Natacha Perez. - A noter que les œuvres restent la propriété de Natacha Perez et qu'il est formellement interdit de les utiliser dans un but commercial/professionnel, de les diffuser ou encore de les reproduire sans l'autorisation de Natacha Perez sous peine de poursuite.**
- **Offre 2 : Des Tirages ou Prints (reproduction de mes œuvres) sont en vente sur le site internet. Les clients auront le choix entre plusieurs produits (des impressions sur toile ou papier, encadré ou non), différents formats sont disponibles. Pour ce faire, il suffit de sélectionner la taille directement sur la fiche produit. Les produits sont directement expédiés par mes soins. Ces créations sont destinées à tout collectionneur d'art ou à toutes personnes souhaitant acquérir des œuvres uniques**

réalisé par Natacha Perez. - A noter que les œuvres restent la propriété de Natacha Perez et qu'il est formellement interdit de les utiliser dans un but commercial/professionnel, de les diffuser ou encore de les reproduire sans l'autorisation de Natacha Perez sous peine de poursuite.

- **Offre 4 :** Des prestations sur-mesure telle que des toiles et des fresques (intérieur/extérieurs. Le principe est une co-crédation Natacha Perez entre son/sa client(e). Tout commence par un premier échange via le formulaire de contact et/ou le téléchargement du guide « Ce qu'il faut savoir pour une commande en co-crédation réussie ! ». Une fois le cahier des charges établi via le formulaire en ligne, Natacha Perez réalise le devis du projet. Le devis a une période de validité d'un mois, au-delà l'offre ne sera plus valable et un nouveau devis devra être réalisé. Une fois le devis accepté par le client, un acompte de 50% du montant total sera demandé au début de projet et le reste du montant sera à régler lors de la validation finale sur photo. Une fois le paiement reçu, l'œuvre vous sera expédiée soigneusement afin de prendre sa place dans votre intérieur.
- **Offre 5 :** Des cours, des sorties en extérieur/parcs ainsi que des workshops seront proposés en présentiel. Pour participer à ces événements, les participants devront réserver leur(s) place(s) et payer directement sur la boutique du site « LIEN ». Seul le paiement fait office de réservation. Tout participation devra être par conséquent payé en amont de l'activité.

Si nécessaire, le prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Les fiches de présentation du programme ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Le prestataire peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure au prestataire. Elles peuvent donc être convenues entre le client et le prestataire, mais doivent faire l'objet de la validation d'un devis et d'un contrat signé dans le délai fixé entre les parties.

En cas de double engagement pris par le client avec le prestataire, les dispositions particulières prévaudront sur les dispositions générales de ce présent document.

Article 4. Durée et rythme

Les services proposés par le prestataire ont une durée moyenne :

- De 3 jours à 1 semaine pour l'offre 1 (le délai peut évoluer selon le stade de séchage de l'œuvre)

Il s'agit d'une estimation pouvant connaître des réajustements au réel, au fil de la prestation.

Le rythme d'activité de l'entreprise du prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant:

- **Lundi :** 9h-12h / 14h-17h30

- **Mardi** : 9h-12h / 14h-17h30
- **Mercredi** : 9h-12h / 14h-17h30
- **Jeudi** : 9h-12h / 14h-17h30
- **Vendredi** : 9h-13h / 14h-16h

En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre le prestataire ou d'avoir un rendez-vous. La durée de traitement des demandes par le prestataire est estimée à 72h ouvrables. Le prestataire n'accepte aucune mission dans l'urgence.

Article 5. Réservation et commande (facultatif)

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services du prestataire et/ou pour réserver sa place pour un atelier/workshop ou une sortie la réservation a lieu uniquement à la réception du paiement.

Si le client dispose de questions, une demande doit se réaliser par le biais du site internet, d'un mail ou d'un réseau social, pour être prise en compte. Une seconde étape reste de planifier un appel découverte pour déterminer les besoins et attentes de chaque personne intéressée par les services du prestataire.

Ensuite, le prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de **l'article L121-11 du Code de la Consommation**.

Avant de procéder à un achat ou une commande, le client est tenu de s'assurer que le produit ou le service souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, il doit le supprimer, le modifier, ou procéder à son annulation avant la commande. Toute commande est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel. Au moment de passer commande :

Le client devra sélectionner dans son panier et/ou confirmer les éléments présents sur la page de vente.

Il devra procéder à la validation pour atteindre la page de paiement, en ayant, au préalable, consulté et validé les conditions générales de vente.

Il procédera au paiement avec le moyen de double identification ou via un organisme de paiement tiers.

Après réception de la commande, le client recevra un email automatique avec ses liens d'accès, ou les informations relatives à l'expédition de la commande. Il est essentiel que le client vérifie que les informations sont bien fidèles à la commande effectuée.

Article 6. Politique tarifaire

Pour accéder aux services du prestataire, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la validation de la demande sur le site internet.

La gamme tarifaire est prévue telle que suit :

- Print A4 / Prix TTC indiqué sur la page de vente
- Print A3 / Prix TTC indiqué sur la page de vente
- Commande sur mesure (type fresque et toile) – sur devis uniquement
- Création originale – prix variable selon l'œuvre et le format sur demande ou Prix TTC indiqué sur la page de vente.

Dans tous les cas, un montant de 30% de la prestation sera conservé au titre d'un acompte non remboursable.

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les cartes bancaires et virements bancaires. Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express du prestataire. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Le prestataire est exonéré de la TVA en application des **articles 151 et 293 B** du Code Général des Impôts. Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services et programmes du Prestataire pour le client en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par le client. Le compte de connexion peut être également suspendu ou supprimé.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par le prestataire dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT.

Article 7. Exécution de la prestation

Les prestations proposées sont réalisées à distance, à partir des informations communiquées et diligentées par les délais fixés entre les parties. Pour le bon déroulement de la prestation, les parties échangeront par message, mail, téléphone ou réseaux sociaux pour faire des points ponctuels de pilotage.

Concernant les réunions entre les parties, les moyens de communication seront les suivants :

- Appels téléphoniques
- Visio-conférence
- Mails
- Réseaux sociaux

Dans le cadre d'une visioconférence, le prestataire enverra un lien au client au plus tard 2h avant la réunion prévue.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable du client, qui doit réaliser les exercices prévus dans le workbook délivré. Ces exercices professionnels sont essentiels pour la bonne réalisation des missions du prestataire.

Après la séance, le client peut demander à percevoir un compte-rendu par écrit, synthétisant ce qui a été fait, ce qui est en cours et les objectifs qu'il reste à atteindre, dans le cadre de ce programme.

Article 8. Obligations respectives

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Le prestataire respecte son obligation de conformité, concernant les produits numériques délivrés. Tous les produits commercialisés sont réputés conformes et sans vices cachés. Au sens des articles L 217-4 et suivants du Code de la Consommation, 1641 et suivants du Code Civil, chaque produit vendu doit être conforme à sa description, et exempt de tout vice caché.

Le Client consommateur ou non-professionnel dispose de trente mois pour faire valoir ses droits concernant un problème de conformité du produit délivré.

Pour faire appliquer la garantie légale de conformité ou de vices cachés, il faut prouver que :

- On ne peut pas utiliser le produit normalement, comme un produit similaire
- Cela ne correspond pas à la description donnée par le client, même s'il fonctionne parfaitement
- Les prétendues qualités du produit sont inexistantes
- Il y a un défaut de fabrication, imperfection, mauvais assemblage
- Il y a une installation mal faite, rendant le produit inutilisable

Cette garantie n'est pas applicable dans les cas où :

- Le contrat de vente a été conclu avec un Client professionnel
- La demande a lieu 30 mois après l'achat ou la commande sur le site internet
- Le défaut ou le problème était déjà connu au moment de l'achat
- Le fameux défaut ne pouvait pas être ignoré à la date d'achat
- Le défaut est provoqué par la mauvaise utilisation de l'utilisateur, par exemple

Le prestataire informera le Client en cas de mise à jour, dont celles de sécurité, et indiquera au Client la durée de ces dernières, sans frais, de manière lisible et compréhensible sur un support durable accompagnant la vente.

Le Client sera également informé sur les impacts des mises à jours et modifications du logiciel sur l'espace de stockage disponible et la disponibilité de la mémoire vive, durant toute la durée de garantie légale de conformité.

Pour le client

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

Le client s'engage à ne pas communiquer les codes d'accès aux programmes et services du prestataire, sous peine de suspension et de révocation de ses droits d'accès, et de versement de dommages et intérêts.

Article 9. Limitations de responsabilité

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

Article 10. Données personnelles

Le prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018).

Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du prestataire, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du prestataire; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet www.natachaperez.fr.

Article 11. Propriété intellectuelle

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par le prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur du prestataire.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité du prestataire.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par le prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

Article 12. Discrétion et secret

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

Article 13. Délai de rétractation

Uniquement pour les clients consommateurs ou non-professionnels, sur la base de l'article préliminaire du Code de la Consommation.

Si éligible, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, pour annuler sa commande sans frais dans ce délai. Aucun versement ne peut être demandé pendant ce délai, sauf en cas de renonciation expresse au bénéfice de ce délai.

La renonciation expresse du client, consommateur ou non-professionnel, au droit de rétractation permet d'exiger le paiement de la commande avant la fin des 14 jours légaux, à compter de l'inscription. Pour se rétracter, le client, consommateur ou non-professionnel, peut l'effectuer par tout moyen, sans avoir à se justifier.

La renonciation expresse du droit de rétractation s'applique pour une délivrance des services avant le délai de 14 jours, conformément au Code de la consommation pris en ces termes "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés 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".

Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les produits digitaux immédiatement descellés après leurs envois, conformément au Code de la consommation.

Article 14. Annulation (facultatif)

Le client peut annuler sa participation à un atelier, une sortie ou un cours/workshop, à condition de prévenir le prestataire par écrit au moins 15 jours avant la date prévue, pour bénéficier d'une annulation sans frais et d'un remboursement de 70% des sommes versées.

L'annulation doit être communiquée au prestataire par le biais d'un mail à natachaperez.perenart@gmail.com.

Dans tout autre cas d'absence ou de retard, aucun remboursement ne sera réalisé.

En cas d'annulation de la part de l'organisatrice Natacha Perez, l'événement pourra être reporté et votre paiement pourra servir « d'avoir » pour participer à ce nouvel événement dans le cas contraire, vous serez remboursé.

Dans le cas d'une annulation de commande sur-mesure (type toile ou fresque) de la part du client, le montant de l'acompte d'une valeur de 50% du montant total ne sera pas remboursé au client.

Article 15. Echange et/ou retour de produit

De quel délai est-ce que je dispose pour soumettre une demande de retour/échange ?

Toutes les réclamations pour articles mal imprimés/abîmés/défectueux doivent être soumises dans les 15 jours suivant réception du produit. Pour les colis perdus pendant le transport, toutes les réclamations doivent également être soumises au plus tard 20 jours après la date de livraison prévue en contactant directement Natacha Perez via natachaperez.perenart@gmail.com et en fournissant les pièces ci-jointes : votre facture ainsi qu'une photo à l'appui de l'article (mal imprimés/abîmés/défectueux).

Comment les retours sont-ils traités lorsqu'il s'agit de problèmes de qualité ou lorsque les clients changent d'avis ?

Si le client souhaite échanger ou retourner un produit sans défaut ou parce que la mauvaise taille a été commandée, aucun remboursement n'aura lieu et le client s'il le souhaite pourra passer une nouvelle commande à ses frais.

Et si l'adresse du destinataire est erronée ?

Natacha Perez décline toute responsabilité dans le cas où le client réalise une erreur dans la transmission de ses coordonnées. La commande est par conséquent perdue.

Article 16. Expéditions et délais

Notre délai moyen de traitement est de 2 à 5xx jours ouvrables pour toutes les techniques de production. Le **délai estimé de livraison** étant une estimation, ce **n'est pas une garantie**. Cela étant dit, nous ferons de notre mieux pour respecter nos prévisions de livraison. Si jamais vous n'avez pas reçu la commande et que le DEL est passé, veuillez prévoir quelques jours de plus.

Article 16. Report (facultatif)

Toute demande de report de réunion ou de prestation doit être adressée par écrit au prestataire, au minimum 3 jours avant la date prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue. Dans tous les cas, la prestation restera dûe.

Le prestataire peut également être amené à reporter les dates de réunions ou le calendrier d'exécution de la prestation. Dans ces cas, il s'engage à informer par écrit le client dans les plus brefs délais. Le client qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d'un report sans frais de réunion ou de nouvelles dates de prestations, jusqu'à 3 mois après le report programmé.

Article 17. Suspension (facultatif)

Les parties peuvent convenir de suspendre le contrat par accord mutuel, au moins 1 semaine avant la date souhaitée. Le prestataire peut être amené à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l'initiative du client peuvent être la maladie, un événement familial ou des blocages au niveau du programme. Dans ce cas, les paiements programmés au titre de la prestation seront suspendus d'autant de temps que la prestation n'aura pas repris.

La reprise de la prestation a lieu une fois que les parties procèdent à la levée de suspension du contrat, par accord mutuel. La décision définitive revient au prestataire.

Les parties conviennent que le délai de suspension ne pourra pas dépasser 2 mois à compter de leur accord mutuel formalisé par écrit. Au-delà de ce délai de suspension, le contrat prendra automatiquement fin, sans pénalités ou sanctions applicables aux parties.

Article 18. Retours client

Afin d'améliorer les services proposés, le prestataire aux clients peut demander un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

Le prestataire peut revenir vers le client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le prestataire peut diffuser des témoignages vidéos, audios et extraits de conversation avec le client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Conformément à l'**article 9 du Code civil**, tous les clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par le prestataire, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne.

Article 19. Contentieux

Pour une réclamation

En cas de différend entre le prestataire et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. Le prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par le prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

En cas de litige, la clientèle professionnelle s'engage à saisir la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire. La clientèle non professionnelle peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Prestataire nommé

LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

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 professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

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.612-2 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 :

La Société Médiation Professionnelle
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez



**SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

Pour tout litige de la consommation qui n'a pas trouvé de solution directement auprès du professionnel, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation :

- en flashant le QR-Code avec son smartphone
- sur notre site www.mediateur-consommation-smp.fr
- par courrier : Société de la Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 Rodez

<https://mediateur-consommation-smp.fr>



Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel du prestataire, hors dispositions légales contraires.

Article 20. Maintenance et liens hypertextes

Les liens hypertextes présents sur le site internet sont susceptibles de renvoyer vers des sites, contenus ou documents tiers. En aucune façon, les liens hypertextes (par leur contenu ou leur créateur) ne peuvent engager la responsabilité du prestataire.

Le site internet est disponible de manière illimitée, 24h/24. Pour des raisons de mise à jour informatiques ou de problématiques internes, il est possible qu'il soit indisponible, pour une période donnée.

Dans ce cas, le prestataire s'engage à mettre en œuvre des actions pour rétablir son bon fonctionnement. Il n'est toutefois pas tenu pour responsable si les liens, accès et espaces demeurent inaccessibles. En ce sens, aucune indemnité ni compensation financière ne sera reversée par le prestataire ou ses sous-traitants.

