Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 28/10/2026

ARTICLE 1 - DÉSIGNATION DU VENDEUR

Le site www.sophrologie-arras.fr est édité par AUDE GELLI - (ci-après le Vendeur).
Le siège social de l'entreprise AUDE GELLI - EI est situé au 73 avenue Lavoisier à Dainville.

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- Client : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une prestation de service ou d'un produit auprès de l'entreprise AUDE GELLI - EI.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétence agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

ARTICLE 2 – CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente de prestations de services ainsi que la vente de produits physiques proposés par l'entreprise AUDE GELLI - EI, notamment : livres, objets, bijoux, kits et produits liés à l'aromathérapie et au bien-être.
Toute prestation accomplie par l'entreprise AUDE GELLI - EI implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

L'entreprise AUDE GELLI - EI se réserve le droit d'adapter ou de modifier unilatéralement et à tout moment ses CGV. En cas de modification, les CGV applicables aux prestations de service, seront celles en vigueur au jour de la signature. Ces CGV sont accessibles sur le Site www.sophrologie-arras.fr et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du site et du Vendeur, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de Service à ses besoins propres.

Le Client déclare être capable de contracter en vertu de la loi française et déclare, le cas échéant, valablement représenter la personne pour laquelle il s'engage. Le Client professionnel se porte fort du respect des présentes CGV pour l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.
Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le site constituent la preuve de l'ensemble des faits, acceptation et transactions.

ARTICLE 2 BIS – RESPONSABILITÉ ÉLARGIE DU PRODUCTEUR

Conformément à l'article L.541-10-13 du Code de l'environnement, l'entreprise AUDE GELLI - EI est enregistrée au titre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) pour la filière des Emballages Ménagers et Papiers Graphiques.
Identifiant Unique (IDU) délivré par l'ADEME : FR560676_01HUJH

ARTICLE 3 – CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES ET PRODUITS

La commande précise les services fournis dans le cadre de la vente. Sauf vente exceptionnelle, ces derniers peuvent être retrouvés sur le site ou dans le mail récapitulatif adressé au Client postérieurement à la vente.

Les contenus des Services sont généralement composés de :

- Séances de sophrologie,
- Séances d'aromathérapie,
- Cours et ateliers en ligne,
- Formations en aromathérapie.

Les services sont offerts et livrés dans la limite des quantités disponibles, étant entendu que le Vendeur peut volontairement limiter le nombre de bénéficiaires du Service.

En cas d'indisponibilité du Service commandé, le Vendeur en informe immédiatement l'acheteur et peut lui proposer un Service d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 7 jours.

En dehors du remboursement du prix du service indisponible, le Vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

L'entreprise AUDE GELLI - EI peut également proposer à la vente des produits physiques, notamment :

- livres et carnets,
- huiles essentielles et synergies aromatiques,
- flacons, accessoires et matériel d'aromathérapie,
- bijoux et objets bien-être,
- kits ou coffrets liés à l'aromathérapie,
- supports pédagogiques.

ARTICLE 4 - ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE

Les Services en ligne (ateliers et cours en ligne) ne sont accessibles qu'aux seules personnes physiques autorisées par le Vendeur ayant souscrit au Service, étant précisé que le Client ne peut autoriser des personnes autres que ses utilisateurs internes.
Tout usage de l'accès du Client aux Services par une personne non autorisée engage la responsabilité du Client.

L'accès du Client aux Services se fait, pour tout utilisateur, selon les modalités techniques et le calendrier prévu par le Vendeur. Le code d'identification est attribué par le Vendeur à la souscription du Service. Chaque code d'identification est personnel, individuel, confidentiel et intransmissible.

Le Client répondra de toute utilisation frauduleuse ou abusive de ses codes d'accès. Le Client informera sans délai le Vendeur de la perte ou du vol des clés d'accès. En cas de violation des clés d'accès, le Vendeur se réserve le droit de suspendre le Service, sans indemnité, préavis ni information préalable.

ARTICLE 5 – COMMANDE DE FORMATIONS

Toute commande passée auprès de l'entreprise AUDE GELLI - EI implique l'acceptation intégrale des présentes conditions générales de vente.

La demande d'inscription à une formation présentielle est faite par le Commanditaire par échange téléphonique ou un rdv physique entre l'entreprise AUDE GELLI - EI et le Commanditaire, afin de préciser les besoins et le cadre de ladite formation.

À l'inscription d'une formation, une convention de formation professionnelle ou un contrat de formation professionnelle est adressé au Commanditaire ou bénéficiaire par courrier électronique. Cet exemplaire doit être retourné signé dans un délai de dix jours calendaires, avec un délai de rétractation à compter de la signature conformément aux articles L 6353-3 et 5 du Code du Travail.

Toute inscription est prise en compte dans la mesure où elle est accompagnée du contrat ou d'une convention dûment complété et signé.

ARTICLE 6 – MODALITÉS CONCERNANT LES FORMATIONS

6.1 L'entreprise AUDE GELLI - EI est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence. Pour la qualité de la formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque formation. L'entreprise AUDE GELLI - EI s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu. Dans le cas où une session serait déjà complète au moment de la réception d'une ou plusieurs inscriptions, l'entreprise AUDE GELLI - EI, s'engage à en informer le postulant dans les plus brefs délais.
Les durées des formations sont précisées sur les programmes. La formation peut être réalisée dans les locaux loués par l'entreprise AUDE GELLI - EI, dans les locaux d'un partenaire ou encore dans les locaux du Commanditaire.

6.2 Lorsque la formation se déroule dans des locaux loués par l'entreprise AUDE GELLI - EI, le Commanditaire est tenu de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil, notamment les règles relatives à l'Hygiène et à la Sécurité. L'entreprise AUDE GELLI -EI se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur.

6.3 À l'issue de la formation, une attestation de formation sera remise au(x) bénéficiaire(s), un certificat de réalisation sera remis au Commanditaire par l'entreprise AUDE GELLI - EI.

ARTICLE 7 – TARIFS

7.1 Les prix des prestations de service telles que les séances de sophrologie, séances d'aromathérapie, ateliers, cours et conférences sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC).

7.2 Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes (HT). L'organisme de formation de AUDE GELLI - EI est exonéré de TVA en application de l'article 261-4-4°-a du Code Général des Impôts.

7.3 Si le Client bénéficie d'un financement de formation par un OPCO, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Le Client est tenu de fournir l'accord de financement lors de l'inscription. Dans le cas où l'entreprise AUDE GELLI - EI ne reçoit pas la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, l'intégralité des coûts de formation sera facturée au Client.
Le prix des prestations de services peut être modifié à tout moment, mais le tarif appliqué à une commande est toujours celui annoncé au moment de la commande.

7.4 Une facture est établie par le Vendeur dans un délai raisonnable après la commande. Elle est adressée au Client ou à défaut, accessible sur demande.

7.5 Les prix des produits physiques (livres, bijoux, objets, coffrets ou accessoires) sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC).
Les frais de livraison peuvent être facturés en supplément et sont indiqués au Client avant la validation de la commande.

ARTICLE 8 – PAIEMENT ET CONDITIONS DE REGLEMENT

8.1 Le paiement des prestations de service telles que les séances de sophrologie et d'aromathérapie sont toujours demandés au moment de la prestation. Le Client règle la prestation par carte bancaire.

8.2 Le paiement des prestations de service telles que les ateliers, cours, conférences en ligne et en présentiel est toujours demandé au moment de la commande pour un particulier.
Deux modes de paiement sont proposés. Le Client a le choix de régler par PayPal ou carte bancaire.
Les informations transmises sont chiffrées par un logiciel dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Toute garantie quant à la

sécurité de ce système est entièrement de la responsabilité PayPal, qui ont fait leurs preuves et prennent en charge des millions de paiements sécurisés tous les jours.

8.3 Le paiement des prestations de service pour un professionnel, telles que les formations, ateliers ou conférences, se fait au plus tard à la date d'échéance figurant sur le devis et la facture, par virement bancaire.
En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

8.4 Livraison des produits
Les produits physiques sont expédiés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif et peuvent varier selon le transporteur.
En cas de retard important, le Client sera informé dans les meilleurs délais.
L'entreprise AUDE GELLI - EI ne pourra être tenue responsable des retards imputables au transporteur.
En cas de produit endommagé lors du transport, le Client doit signaler le problème dans un délai de 48 heures après réception.

ARTICLE 9 – ANNULATION, MODIFICATION OU REPORT DE PRESTATION

9.1 L'entreprise AUDE GELLI - EI se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation (formation, atelier ou conférence), notamment lorsque le nombre de participants à celle-ci est jugé insuffisant. Dans ce cas, l'entreprise AUDE GELLI en informe par écrit chaque participant ou le commanditaire et rembourse les paiements déjà effectués sans aucune autre indemnité.
L'entreprise AUDE GELLI - EI s'engage à reporter la prestation dans les meilleurs délais.

9.2 Toute annulation d'une prestation commandée par un Commanditaire est possible, à condition de le faire au moins 10 jours calendaires avant le jour et l'heure du début de la formation. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse sophro.arras@gmail.com. En cas d'annulation avant la date de la formation, le Client reste redevable de la totalité du montant de la formation.

9.3 La demande de report de sa participation à une formation peut être effectuée par le Client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation dans un délai de 10 jours avant la date de la formation.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeur, l'organisme de formation Aude Gelli EI ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients. Ces derniers seront informés par mail.

9.4 En cas d'absence partielle du bénéficiaire le jour de la prestation, l'entreprise AUDE GELLI - EI retiendra le coût de l'action de prestation dispensée au prorata de la valeur prévue mentionnée dans le contrat ou la convention. En outre, l'organisme de formation retiendra sur le coût correspondant à la partie non réalisée de l'action un pourcentage de 10 % de la somme due au titre de dédommagement.

9.5 S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique de groupe, ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

ARTICLE 10 – DELAI DE RETRACTATION

10.1 Concernant les produits physiques, conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif. Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine. Les frais de retour restent à la charge du Client.

10.2 Concernant les contenus numériques et services en ligne, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques et prestations de services en ligne (tels que les ateliers ou cours en ligne) dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable du Client et pour lesquels celui-ci a expressément renoncé à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation.

10.3 Concernant les formations, le Client a le droit de se rétracter des présentes CGV sans donner de motif dans un délai de dix jours. Le délai de rétractation expire dix jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, il faut notifier à Aude Gelli, 73 avenue Lavoisier - 62000 Dainville ; courriel : sophro.arras@gmail.com, la décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre envoyée par la poste en recommandé accusé réception, ou courrier électronique). Dans ce cas aucune somme ne peut être exigée du commanditaire. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation de la part du Client, un remboursement de tous les paiements reçus et, en tout état de cause, sera effectué au plus tard quatorze jours à compter du jour où l'entreprise AUDE GELLI - EI est informée de la décision de rétractation du présent contrat. Un remboursement sera fait en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si un moyen différent est convenu ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [nom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse électronique du vendeur] :

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)

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

ARTICLE 11 - RÉSILIATION

11.1 Le Client peut résilier à tout moment le Service par mail à l'adresse sophro.arras@gmail.com. Le Client demeure redevable du Service souscrit lors de la commande.

11.2 L'entreprise AUDE GELLI - EI se réserve le droit de mettre un terme immédiat au Service en cas de non-paiement par ce dernier d'une ou plusieurs échéances.

Toute somme non payée dans les trente jours sera augmentée d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur majoré de dix points de pourcentage ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros conformément à la législation en vigueur (Article L441-6 du Code de commerce). Pour les Clients professionnels, les pénalités de retard sont exigibles sans titre exécutoire.

L'entreprise AUDE GELLI - EI se réserve par ailleurs le droit mettre un terme immédiat au Service du Client en cas de violation par ce dernier des droits de propriété intellectuelle du Vendeur et de toute atteinte au Service.

La résiliation du Service entraîne de plein droit la suspension et l'arrêt des Services souscrits par le Client auprès du Vendeur ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues au titre, en principal, frais et accessoires (intérêts de retard, frais bancaires éventuels).

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE ET INCAPACITÉ DE RENDRE LE SERVICE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur et imprévisible empêchant l'une des parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du contrat ou rendant l'exécution desdites obligations déraisonnablement onéreuses.

Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : les grèves ou conflits de travail chez l'une des parties, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Vendeur.

En cas d'incapacité de travail d'Aude Gelli, par suite de maladie ou d'accident, l'entreprise AUDE GELLI - EI se réserve le droit de modifier le planning prévu sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités. L'entreprise AUDE GELLI - EI 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 du Service. En cas de non maintien, les services fournis seront dus dès lors qu'ils ont été rendus. Pour les Services non rendus du fait de l'incapacité, l'entreprise AUDE GELLI - EI s'engage à procéder au remboursement partiel à première demande dans une part proportionnelle à leur valeur du Service au moment de la commande.
Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de retards ou de non-exécution résultant d'un cas de force majeure.

ARTICLE 13 - GARANTIES DES PRESTATIONS EN LIGNE

13.1 Garantie générale

Le Vendeur s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir le Service pendant la période convenue dans la commande de prestations en ligne, sauf panne éventuelle ou contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou des solutions tierces utilisées.

Le Client pourra bénéficier du Service dans la limite d'une utilisation raisonnable. Le Client s'engage à informer le Vendeur dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique. Dans l'hypothèse d'une interruption de service par le Vendeur liée à une intervention de maintenance corrective, le Vendeur mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai raisonnable. La sécurité et l'intégrité des communications sur Internet ne peuvent être garanties. Le Vendeur décline toute responsabilité concernant les conséquences liées aux défaillances techniques du site ou en relation avec le site, notamment en ce qui concerne toute difficulté d'accès.

Le service vendu sur le site Internet est conforme à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont disponibles, qu'il appartient au Client de vérifier.

13.2 Garantie satisfait ou remboursé

Le Vendeur peut de manière facultative proposer une garantie « satisfait ou remboursé » d'une durée de 30 jours à compter de la commande. Pour être valable, la garantie devra être spécifiée au moment de la commande. Ainsi, le Client dispose de 30 jours à compter du jour de sa commande pour demander le remboursement s'il n'est pas parfaitement satisfait du Service.

ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'entreprise AUDE GELLI - EI conserve la propriété et l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux techniques, méthodologies, support de prestations et savoir-faire, cela incluant de façon non limitative les bases de données, logiciels et programmes informatiques, procédés, formules, outils, modèles, algorithmes et produits, qu'elle met en oeuvre, développe ou utilise pour les besoins de ses prestations. Les supports papiers et/ou numériques sont protégés par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d'auteur et de droits voisins.

Le client s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser les supports visuels et sonores, même partiellement. Il s'engage également à ne pas communiquer ses identifiants personnels de connexion à l'espace membre à un tiers. Ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d'échange, et de mise à disposition des tiers par tous moyens.

Le client s'engage à ne pas publier ou divulguer tout ou partie le support de prestation dans le domaine public, notamment dans la presse ou lors de conférences publiques, sans l'accord préalable et écrit de l'entreprise AUDE GELLI - EI.

ARTICLE 15 - COMMUNICATION

Le Client, sauf avis contraire expressément formulé, accepte d'être cité par l'entreprise AUDE GELLI - EI comme Client de ses offres de Services. En l'absence de refus de sa part, l'entreprise AUDE GELLI - EI est ainsi autorisée à mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle, notamment sur le Site, lors d'entretiens avec des tiers, dans les communications à son personnel, les documents internes de gestion prévisionnelle, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

ARTICLE 16 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Aude Gelli EI s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les données personnelles recueillies dans le cadre de ses activités sont utilisées pour la gestion des prestations, des commandes, des consultations, des formations et de leur suivi administratif et pédagogique.

Les informations relatives aux traitements effectués, aux durées de conservation, aux destinataires des données et aux droits des personnes concernées sont détaillées dans la rubrique « Données personnelles et protection de la vie privée », article 7 des mentions légales du site : https://www.sophrologie-arras.fr/mentions/

Toute personne concernée peut exercer ses droits dans les conditions prévues par la réglementation, en adressant une demande à : **sophro.arras@gmail.com**.
Aude Gelli EI s'engage à prendre les mesures appropriées pour préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

ARTICLE 17 – CONFIDENTIALITÉ

L'entreprise AUDE GELLI - EI et le Client s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature, auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ

18.1 La responsabilité de l'entreprise AUDE GELLI - EI envers le Client est limitée aux dommages directs résultant d'un manquement de l'entreprise AUDE GELLI - EI à une obligation essentielle ou d'une faute lourde dans l'exécution de ses obligations.

18.2 L'entreprise AUDE GELLI - EI exclut toute responsabilité pour tous dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation. L'entreprise Aude Gelli EI ne saurait être tenue responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et ses propres Clients.

18.3 L'entreprise AUDE GELLI - EI ne saurait être responsable des conséquences et dommages résultant d'une mauvaise interprétation ou utilisation des supports de formation, d'atelier et de conférence par le Client.
Les séances, ateliers, cours de sophrologie ou d'aromathérapie ainsi que les formations en aromathérapie ne peuvent en aucun cas se soustraire à l'avis médical d'un médecin, qui est le seul à pouvoir établir un diagnostic. En cas de prise de traitement médical, il ne faut l'arrêter sous aucun prétexte. La sophrologie et l'aromathérapie doivent être considérées comme un complément aux thérapeutiques conventionnelles et non comme un substitut.

18.4 L'entreprise AUDE GELLI - EI ne pourra être tenue pour responsable d'un non-respect de ses engagements contractuels par suite d'un cas de force majeure conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code Civil, ou du fait de tiers.

18.5 Utilisation des produits d'aromathérapie
Les huiles essentielles, synergies aromatiques et produits d'aromathérapie proposés par l'entreprise AUDE GELLI - EI ne constituent pas des médicaments et ne se substituent en aucun cas à un avis médical ou à un traitement prescrit par un professionnel de santé. L'utilisation des huiles essentielles relève de la responsabilité du Client, qui s'engage à respecter les précautions d'emploi et contre-indications

éventuelles. L'entreprise AUDE GELLI - EI ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise utilisation des produits ou d'un non-respect des recommandations d'usage.

ARTICLE 19 - LITIGES

Le Client consommateur pourra, solliciter le recours à un médiateur de la consommation qui, à la date de dernière mise à jour des présentes, est le suivant :

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE
2 Square Desnouettes - 75015 PARIS

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.
Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.
Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS, TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRESENT CONTRAT POURRAIT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT SA VALIDITE, SON INTERPRETATION, SON EXECUTION, SA RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DU DROIT DE LA CONSOMMATION. EN CAS DE LITIGE SURVENANT ENTRE UN CLIENT PROFESSIONNEL ET LA SOCIETE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE D'ARRAS SERA EXCLUSIVEMENT COMPETENT.