

Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente sont à lire attentivement.

Sommaire

Conditions générales de vente	1
Préambule et définitions	2
Article 1 - Objet	2
Article 2 - Premier échange	3
Article 2.1 - Rendez-vous	3
Article 2.2 - Devis	3
Article 3 - Services	3
Article 3.1 - Prestations de conseil en décoration d'intérieur	4
Article 3.1.1 - Coup de pouce déco	4
Article 3.1.2 - Coaching déco	4
Article 3.1.3 - Projet déco	4
Article 3.2 - Recommandations de prestataires	5
Article 3.3 - Travaux d'aménagement intérieur	5
Article 4 - Obligations du Client	6
Article 4.1 - Mise à disposition des locaux pour les chantiers	6
Article 5 - Responsabilités	6
Article 5.1 - Conseils en décoration intérieure	7
Article 5.2 - Couleurs et matériaux	7
Article 5.3 - Prestataire extérieur	7
Article 5.4 - Plans	8
Article 5.5 - Fourniture de matériaux par le Client	8
Article 6 - Cas de force majeure	9
Article 7 - Honoraires	10
Article 7.1 - Tarifs	10
Article 7.2 - Déplacements	10
Article 7.3 - Acomptes et échéancier de paiement	10
Article 8 - Paiements	11
Article 8.1 - Modes de paiement	11
Article 8.2 - Conditions de règlement	11
Article 8.3 - Défaut de paiement	12
Article 9 - Droit de rétractation	12
Article 10 - Propriété intellectuelle	12
Article 11 - Prise de photos, vidéos et utilisation	13
Article 12 - RGPD	13
Article 13 - Litige et médiation de la consommation	13

Préambule et définitions

Afin de favoriser la compréhension du présent document, certains termes se doivent d'être précisés.

CGV : désigne les présentes Conditions Générales de Vente de l'entreprise Deco by jjr ;

Client : désigne toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des services de l'entreprise Deco by jjr ;

Deco by jjr : désigne l'entreprise Deco by jjr, microentreprise immatriculée sous le numéro SIREN 914 172 424 et SIRET : 914 172 424 00014, dont le siège social est situé au 33B avenue Voltaire 63400 Chamalières ;

Note d'intention : désigne un texte descriptif d'aménagement, permettant de détailler l'intention, l'ambiance souhaitée ;

Planche tendance : désigne un document regroupant des images et/ou des textes d'inspiration d'intérieur, de mobilier, de matériaux, de couleurs,.. permettant de donner une image de l'ambiance souhaitée ;

Service : désigne l'ensemble des services proposés par l'entreprise Deco by jjr ;

Zoning d'aménagement : désigne un plan succinct, non coté, non à l'échelle, réalisé à la main ou sur ordinateur, permettant de visualiser l'emplacement des zones, des meubles,... ;

Article 1 - Objet

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles de Deco by jjr et ses clients dans le cadre de :

- conseils en décoration d'intérieur ;
- travaux de peinture en bâtiment ;
- petits travaux de bricolage.

La demande de projet ou de chantier ne sera prise en compte que lorsque le Client aura accepté ces CGV, ce qui signifie que :

- Le Client a la capacité de contracter avec Deco by jjr ;
- Le Client atteste avoir lu les présentes CGV par l'apposition de la mention "Bon pour accord" et la signature du devis;

Tout ressortissant de la Communauté Européenne et des pays respectant la directive 95/46/CE ne peut faire valoir sa méconnaissance linguistique comme clause d'annulation du contrat.

Ces conditions générales de vente prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable écrite.

Article 2 - Premier échange

Article 2.1 - Rendez-vous

Les demandes de rendez-vous sont possibles sur Internet via le formulaire de contact disponible sur le site <https://decobyjyr.fr/>, par téléphone au 07 83 65 91 87 ou par courriel : decobyjyr@gmail.com.

Tout report de rendez-vous, de l'une ou l'autre partie, doit intervenir au plus tard 48h avant l'intervention, sauf cas de force majeure. Les deux parties conviendront d'un commun accord d'une autre date.

Article 2.2 - Devis

Pour toute intervention, un devis écrit sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des prestations, en euros HT, car la TVA est non applicable, article 293 B du CGI .

Les devis ont une durée de validité d'un mois à compter de leur réception par le Client (prolongeable d'un mois supplémentaire sur demande avant échéance).

Un échancier de paiement peut être déterminé sur le devis. Le client est tenu de respecter son engagement dès présentation de chaque facture.

Le devis ne sera considéré comme définitif et validé qu'à partir du moment où celui-ci aura été signé, daté, retourné et accompagné des présentes conditions générales de ventes signées à Deco by jyr, remis en main propre ou envoyé par courrier ou par mail à decobyjyr@gmail.com.

Article 3 - Services

L'ensemble des services proposés par Deco by jyr sont préalablement définis avant une prise de rendez-vous, et le devis ne sera établi qu'une fois la demande claire et précise, principalement après le premier rendez-vous physique ou téléphonique.

Article 3.1 - Prestations de conseil en décoration d'intérieur

Les prestations de conseil en décoration d'intérieur ont pour but de répondre à un besoin de conseils, d'accompagnement, de réalisation d'un projet de décoration et d'agencement d'intérieur.

Article 3.1.1 - Coup de pouce déco

La prestation "Coup de pouce déco" est un accompagnement d'environ une heure/une heure trente minutes, au domicile du Client ou en visioconférence, afin de résoudre une problématique ponctuelle en décoration (choix de couleurs, de matériaux, de meubles et de leurs dispositions, ...).

Cette prestation est proposée au tarif 139€.

Des frais de déplacement pourront être facturés pour les déplacements. Ils seront indiqués dans le devis préalable.

Durant cette prestation, Deco by jjr fournit des conseils oraux sur les possibilités de changement (espace, couleur, matériaux, lumière, décoration).

À la suite de cette prestation, Deco by jjr envoie un rapport succinct résumant les échanges oraux.

Article 3.1.2 - Coaching déco

La prestation "Coaching déco" se déroule en deux temps :

- Un rendez-vous d'une heure environ au domicile du Client ou en visioconférence durant lequel Deco by jjr et le Client définissent les besoins et les goûts du Client ; les cotes et/ou un plan seront fournies par le Client au préalable ;
- Deco by jjr fournit au Client un dossier de coaching déco composé d'un zoning d'aménagement, une note d'intention ainsi qu'une planche tendance avec des images d'inspiration

Toute demande de prestation "Coaching déco" fera l'objet d'un devis, le tarif dépendant de la surface et de la fonctionnalité de la pièce.

Des frais de déplacement pourront être facturés pour les déplacements. Ils seront indiqués dans le devis préalable.

Article 3.1.3 - Projet déco

La prestation "Projet déco" se déroule en trois temps :

- Un rendez-vous d'une heure au domicile du Client ou en visioconférence durant lequel Deco by jjr et le Client définissent les besoins et les goûts du Client.

Dans le cas d'un "Projet déco" à domicile, Deco by jjr prend les cotes et des photographies de l'espace à aménager.

Dans le cas d'un "Projet déco" en visioconférence, le Client fournit un plan coté et des photographies de l'espace à aménager.

- Deco by jjr fournit au Client un dossier d'Avant-Projet Sommaire (APS) comprenant :
 - Un brief Client reprenant les besoins et goûts du Client ;
 - Une analyse des lieux présentant les avantages et inconvénients ;
 - Un ou deux propositions par pièce (selon les indications du devis), avec pour chacune :
 - Une note d'intention ;
 - Un zoning d'aménagement ;
 - Une planche tendance avec des images d'inspiration ;
 - Un croquis ou une vue 3D.
- Après validation et retour du Client (par téléphone ou par mail), Deco by jjr fournit au Client un dossier d'Avant-Projet Définitif (APD) comprenant :
 - Une note d'intention détaillée ;
 - Un zoning d'aménagement ;
 - Un croquis ou une vue 3D ;
 - Une liste shopping intégrant les liens et tarifs en vigueur à la date de création du dossier.

Toute demande de prestation "Projet déco" fera l'objet d'un devis, le tarif dépendant de la surface et de la fonctionnalité de la pièce.

Des frais de déplacement pourront être facturés pour les déplacements. Ils seront indiqués dans le devis préalable.

Article 3.2 - Recommandations de prestataires

Deco by jjr peut mettre en relation le Client avec des prestataires qualifiés du secteur de la décoration et du bâtiment. Le Client contracte directement et librement avec chaque prestataire après s'être assuré de la conformité des produits et services du prestataire par rapport à ses attentes.

Article 3.3 - Travaux d'aménagement intérieur

Les prestations travaux d'aménagement proposés par Deco by jjr sont les suivants :

- *Application de peinture intérieure* : comprend la préparation des supports (ponçage, rebouchage, sous-couche) et l'application des couches de peinture prévues dans le devis ;

- *Pose de revêtements muraux* : comprend la pose de papier peint, de toile de verre, d'enduits décoratifs ou autres selon les indications précisées au devis ;
- *Pose de revêtements de sols souples* : comprend la pose dalles ou lames, en PVC, en moquette ou en stratifié (pose flottante uniquement) selon les indications précisées au devis ;
- *Petits travaux de bricolage* : comprend le montage de meubles, l'installation d'objets de décoration (suspensions, tringles à rideaux,...),... selon les indications précisées au devis ;
- *Vente de matériaux* : comprend la vente de peintures, enduits, revêtements muraux ou de sols souples,.. associés à une vente de prestations de services de travaux d'aménagement ; Deco by jjr ne fait pas d'achat-revente sans facturation de prestations de services.

Toute demande supplémentaire ou modification apportée après acceptation du devis fera l'objet d'un avenant et d'une facturation complémentaire.

Article 4 - Obligations du Client

Article 4.1 - Mise à disposition des locaux pour les chantiers

Le Client s'engage à mettre les locaux à disposition dans les conditions suivantes :

- Libération des zones de travail ; En cas d'incapacité du Client à déplacer les meubles, un forfait supplémentaire pourra être ajouté au devis et facturé ;
- Accès à l'électricité et à l'eau ;

Le Client s'engage :

- à remettre à Deco by jjr les clés permettant d'accéder aux zones de travail ; Dans ce cas, un document de remise des clés sera signé par Deco by jjr et le Client à la remise des clés. Un document de restitution sera signé par les deux parties à la réception du chantier ;
- ou à se rendre disponible sur les horaires de fonctionnement de l'entreprise (8h-18h, du lundi au vendredi).

Dans le cas où le client refuse l'accès aux locaux sur certaines plages horaires, un supplément pourra être ajouté au devis et facturé.

Article 5 - Responsabilités

Deco by jjr s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter satisfaction à son client, conformément au devis établi, en lui faisant part régulièrement de l'avancée de ses réalisations.

Il est convenu que la responsabilité de Deco by jjr, peut être engagée uniquement pour les dommages directs et prévisibles résultant d'une commande. Est exclue l'indemnisation des dommages indirects subis par le Client.

Article 5.1 - Conseils en décoration intérieure

Une fois la prestation de conseils en décoration d'intérieur terminée, le Client ne pourra pas opposer à Deco by jjr des arguments subjectifs (de goût, par exemple) pour justifier le recommencement complet du travail remis ou le refus du paiement des prestations pour lesquelles il s'est engagé.

Les prestations de conseils en décoration que réalisent Deco by jjr ne sont soumises qu'à une simple obligation de moyens et non à une obligation de résultat. Deco by jjr n'est ni maître d'ouvrage ni maître d'œuvre dans la réalisation des travaux, et à ce titre n'engage pas sa responsabilité contractuelle.

Deco by jjr ne garantit en aucun cas que les couleurs à l'écran ou imprimées correspondent exactement aux produits en vente. Ainsi, le Client est tenu d'effectuer les vérifications nécessaires concernant la teinte en se déplaçant physiquement en magasin et/ou en achetant des échantillons A4. En conséquence de ce qui précède, la responsabilité de Deco by jjr ne saurait être engagée dans l'hypothèse où la teinte retenue ne correspondait pas exactement au résultat après impression ou visualisation écran.

Article 5.2 - Couleurs et matériaux

Dans le cas de chantiers de peintures, revêtements de murs ou de sols souples, les couleurs et motifs sont validés en amont du devis par le Client, par l'intermédiaire de nuanciers ou d'échantillons.

Une fois le devis contenant les références des produits signé par le Client, tout changement de référence ou couleur sera facturé au Client en plus des produits du devis initial.

Article 5.3 - Prestataire extérieur

Lorsqu'il y a une mise en relation d'un Client avec un prestataire extérieur, le Client conserve le libre choix de l'entreprise à qui il souhaite confier ses travaux.

L'entreprise tierce n'agit pas comme sous-traitant de Deco by jjr. Ainsi, le devis concernant les travaux est directement émis par l'entreprise tierce et aucun paiement ne transite par Deco by jjr.

Deco by jjr n'est en aucun cas responsable des dommages causés par une éventuelle inexécution par le Client de ses obligations ou par les artisans ou tout autre personne intervenant sur le chantier.

Article 5.4 - Plans

Lorsque Deco by jjr fournit des plans au Client, ces plans n'ont pas vocation à être directement destinés à la réalisation ou à l'exécution des travaux. Ils sont donc transmis à titre indicatif. Le Client doit s'assurer que le prestataire extérieur reprendra le plan et validera les côtes définitives avant l'exécution des travaux. Chaque artisan doit impérativement reprendre les côtes nécessaires à la bonne réalisation de son ouvrage conformément au DTU et normes de sa profession. L'ensemble des pièces écrites et graphiques transmises par Deco by jjr ne pourront se substituer en aucun cas aux plans d'exécution techniques (les implantations réseaux divers, plomberie, électricité, fluides divers, etc) ou tout autre forme de conception nécessaire à la réalisation des travaux préalables aux travaux de décoration intérieure.

Par conséquent, la responsabilité de Deco by jjr ne pourrait être engagée dans l'hypothèse où le prestataire extérieur se serait appuyé exclusivement sur les plans établis par Deco by jjr sans avoir pris la précaution de reprendre les cotes et d'effectuer ses propres plans.

L'entreprise Deco by jjr n'encourt aucune responsabilité :

- Quant à la réalisation et la mise en œuvre par le client, des préconisations de décoration et d'aménagement qu'elle a fournies
- Pour tous les dommages de quelque nature que ce soit, qui pourraient résulter de l'exécution des propositions de décoration et d'aménagement qu'elle a préconisées et qui ont été réalisées directement ou indirectement par le Client.

Article 5.5 - Fourniture de matériaux par le Client

En cas de fourniture de matériaux par le Client, Deco by jjr se réserve la possibilité de refuser le chantier, et ne pourra être tenu responsable de leur qualité ou de leur adaptation aux travaux prévus.

Article 5.6 - Remise et restitution de clés

Dans le cas où le Client remet une ou plusieurs clés à Deco by jjr, un document de remise des clés indiquant la date de remise et le nombre de clés sera rédigé et signé par les deux parties.

À la fin du chantier, ou en cas de restitution partielle ou temporaire des clés au Client, un document de restitution des clés indiquant la date de remise et le nombre de clés sera rédigé et signé par les deux parties.

Article 5.7 - Réception de chantier

Les travaux de peintures, revêtements muraux ou de sols souples sont considérés comme réceptionnés à la signature du PV de réception de chantier par le Client.

En cas de réserves à la réception, la nature des réserves ainsi que la nature des travaux à effectuer seront détaillés le PV de réception. Un délai d'exécution sera défini entre les deux parties. Un nouveau PV de réception sera réalisé après les travaux effectués.

Les réclamations éventuelles faisant suite à la signature du PV de réception doivent être formulées par écrit dans un délai de 7 jours suivant la fin des travaux.

Pour les réceptions, les conditions d'évaluation sont celles précisées dans les DTU. Notamment :

- Pour les surfaces verticales, l'observation se fait à 2m environ du revêtement, avec un angle de 70° à 110°.
- L'éclairage n'est pas rasant, il doit être naturel, ou si artificiel avec une puissance maximale de 100W, non halogène, la source de lumière devant être situé à plus de 2m, et en arrière au-dessus de l'observateur

Article 5.8 - Garanties et assurance

Deco by jjr s'engage à fournir une prestation conforme au devis et aux normes en vigueur, notamment :

- Au DTU 59.1 régissant les travaux de "Revêtements de peinture en feuil mince, semi-épais ou épais"
- Au DTU 59.3 régissant les travaux de "Mise en oeuvre des papiers peints et des revêtements muraux"
- Au DTU 53.12 régissant les travaux de "Préparation du support et revêtements de sols souples"
- Aux normes environnementales
- ...

Une garantie de 2 ans s'applique pour les travaux de peinture et revêtements muraux.

Deco by jjr ne pourra être tenu responsable des défauts imputables à un mauvais entretien, à une usure normale ou à des causes extérieures (infiltration, humidité, sinistre).

Article 6 - Cas de force majeure

Aucune des parties ne pourra voir sa responsabilité engagée si la non exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code

civil et de la définition retenue par la jurisprudence française, notamment une grève, un embargo, un accident d'outillage, une émeute, une guerre, une catastrophe naturelle, un incendie, etc. ou d'évènements assimilables tels qu'intempéries, difficultés d'approvisionnement, arrêt accidentel de production, évolution imprévisible du marché, etc.

Dans de telles circonstances, Deco by jjr préviendra le client par écrit, notamment par courrier électronique, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant Deco by jjr et le client étant alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'évènement. Si l'évènement venait à durer plus de trente (30) jours à compter de la date de survenance de celui-ci, le contrat liant Deco by jjr et son client pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts. Cette réalisation prendra effet à la date de première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant ledit contrat.

Article 7 - Honoraires

Article 7.1 - Tarifs

Les prix pratiqués par l'entreprise Deco by jjr, proposés sur les devis sont indiqués en euros HT, car la TVA est non applicable, art,293 B du CGI.

Les tarifs indiqués sur le site www.decobyjjr.fr et sur les documents commerciaux sont « À partir de ». Ces prix ne sont pas contractuels et sont susceptibles de modifications sans préavis.

Article 7.2 - Déplacements

Les déplacements, dans un rayon de 20 km autour du 33B avenue Voltaire 63400 Chamalières sont inclus dans le prix total du devis. Au-delà, un forfait déplacement supplémentaire sera appliqué à 1,00€ HT du kilomètre, ainsi que les frais de péage et/ou d'hébergement si nécessaire. Les justificatifs pourront être remis au Client sur demande. Le règlement des frais de déplacement devra être effectué à l'arrivée du déplacement.

Article 7.3 - Acomptes et échéancier de paiement

Un acompte peut être demandé. Dans ce cas, un échéancier de paiement est indiqué sur le devis. Le client est tenu de respecter son engagement dès présentation de chaque facture.

Article 8 - Paiements

Article 8.1 - Modes de paiement

Le Client garantit à Deco by jjr qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi, lors de la signature du devis. Le Client peut alors régler sa commande :

- Par chèque suite à la signature d'un devis. Seuls les chèques libellés en euros à l'ordre de Julie Jeannier seront acceptés. Deco by jjr pourra être amenée à demander une photocopie de la pièce d'identité de l'acheteur, ou de refuser un paiement si le nom apparaissant sur le chèque reçu est différent de celui du client.
- Par virement bancaire suite à la signature du devis. Les coordonnées bancaires de l'entreprise Deco by jjr seront communiquées au Client une fois son devis validé. Le traitement du projet se fera une fois que la banque aura porté le règlement au crédit du compte de l'entreprise Deco by jjr
- Par système sécurisé Henri Pay. Un lien de paiement sera envoyé au Client à la génération de la facture et le Client pourra régler directement en ligne. Ce système pourra être utilisé dans les cas où le règlement de la prestation doit être effectué directement après l'exécution. Les frais de gestion de ce service sont à la charge de Deco by jjr.

Article 8.2 - Conditions de règlement

Pour les prestations "*Coup de pouce déco*":

- le paiement s'effectuera dès la fin de la visite chez le Client.

Pour les prestations "*Coaching déco*" :

- un acompte correspondant à 60% de la prestation sera exigible dès la signature du devis ;
- la somme restante sera à régler par le Client à la remise des documents.

Pour les prestations « *Projet déco* » :

- un acompte correspondant à 50 % du montant de la prestation sera exigible dès la signature du devis ;
- un second montant correspondant à 20% supplémentaire du montant total sera demandé à la réception du dossier d'Avant-Projet Sommaire (APS) ;
- la somme restante sera à régler par le Client à la réception du dossier d'Avant-Projet Sommaire (APS).

Pour les prestations de travaux :

- un acompte correspondant à 30% du montant de la prestation sera exigible dès la signature du devis ;
- un second montant correspondant à 20% supplémentaire du montant total sera demandé au démarrage du chantier ;
- la somme restante sera à régler par le Client à la remise du chantier.

Article 8.3 - Défaut de paiement

Le défaut de paiement entraîne la déchéance du terme pour toutes les sommes restant dues et leur exigibilité immédiate. En cas de défaut de paiement, le Client sera mis en contentieux et tous les frais de récupération des sommes dues seront à sa charge. Il sera perçu également, pour frais de recouvrement, une indemnité forfaitaire de 40 Euros. Toute tentative d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement fera l'objet de poursuites judiciaires.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif(s), lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Article 9 - Droit de rétractation

A compter de la date de la commande (signature du devis), et conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour faire valoir votre droit de rétractation auprès de Deco by jjr. Pour ce faire, vous devez nous faire parvenir dans ce délai (cachet de la poste faisant foi) une lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant votre intention de vous rétracter, à l'adresse suivante : Julie Jeannier - 33bis avenue Voltaire - 63400 Chamalières.

Si la prestation a été engagée par Deco by jjr et ce même avant la fin du délai de rétractation (avec votre accord écrit par e-mail) l'acompte versé sera acquis à titre de dommages et intérêts.

Article 10 - Propriété intellectuelle

Deco by jjr conserve la propriété pleine et entière du concept créatif et de l'image du projet réalisé.

Tous les droits de propriété intellectuelle, ainsi que le savoir-faire incorporé dans les documents transmis lors d'une prestation demeurent la propriété exclusive de Deco by jjr.

Tous les documents fournis sont destinés à l'usage personnel du client, le client s'interdisant toute reproduction, revente partielle ou totale de ces documents. De ce fait, le Client devra l'informer de toute publication, tournage, reportage, utilisation de l'image des travaux...

Les photos, images et représentations graphiques figurant sur le site Web ou sur les documents commerciaux sont simplement illustratives des services proposés par Deco by jjr et non contractuelles.

Article 11 - Prise de photos, vidéos et utilisation

Le client autorise Deco by jjr via l'acceptation de ces CGV, la prise de photos de son intérieur avant, pendant et après la réalisation de la prestation de Deco by jjr à des fins promotionnelles. Deco by jjr pourra reproduire et modifier ces photos en fonction des besoins et les exploiter sur tous les supports possibles (magazine, TV, web, mobile, etc.) existants et à venir. Le client ne s'opposera d'aucune façon au partage des travaux sur lesquelles figurent des photos du lieu de la prestation. Deco by jjr s'engage à respecter l'anonymat du client. Le Client pourra s'opposer à cette clause par demande écrite apposée sur le devis.

Article 12 - RGPD

Les informations demandées par Deco by jjr lors de la réalisation de chaque projet peuvent être à tout moment modifiées ou supprimées, conformément à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, qui donne un droit d'accès au client, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant. Toute demande pourra être faite par mail à decobyjjr@gmail.com. Aucune communication commerciale ne sera faite sans un accord préalable.

Article 13 - Litige et médiation 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.133-4 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
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux