

Conditions Générales de Ventes applicables au 02/01/2026

Article I. INTRODUCTION

Section 1.01 Identification du prestataire

Le prestataire, Ici Pour Vous, micro-entreprise dont les coordonnées figurent sur le devis, est ci-après dénommé « le prestataire ».

Section 1.02 Nature du lien contractuel

Le contrat est conclu personnellement entre le client et le prestataire. Il ne peut être cédé à un tiers qu'en cas de transmission légale de l'entreprise, ce que le client accepte expressément.

Section 1.03 Cadre réglementaire et zone d'intervention

Le prestataire exerce son activité exclusivement dans le cadre des Services à la Personne, et uniquement dans la limite des déclarations, autorisations et catégories pour lesquelles il est dûment enregistré, ainsi que dans la zone géographique d'intervention annoncée.

Section 1.04 Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le fait de solliciter une prestation, d'accepter un devis ou de faire appel au prestataire implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Article II. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Section 2.01 Objet des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ici Pour Vous fournit des prestations de Services à la Personne au domicile du client ou à distance.

Section 2.02 Types de prestations concernées

Les prestations proposées relèvent des catégories déclarées au titre des Services à la Personne, et comprennent notamment :

- l'assistance administrative à domicile,
- l'assistance numérique et l'aide à l'utilisation d'outils connectés,
- l'aide à la compréhension des consommations d'énergie et des factures,
- les petits travaux de bricolage dits « hommes toutes mains » dans les limites prévues par la réglementation.

Section 2.03 Zone géographique des interventions

Les prestations sont réalisées dans la zone géographique indiquée par le prestataire, les déplacements au-delà pouvant faire l'objet d'une facturation spécifique.

Section 2.04 Activités exclues

Les prestations s'entendent hors activités exclues du champ des Services à la Personne, et notamment :

- les travaux de rénovation ou de grande ampleur,
- les actes relevant d'un métier réglementé (plomberie, électricité, structure...),
- les conseils juridiques, fiscaux, financiers ou patrimoniaux,
- les actes médicaux, paramédicaux ou relevant de l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie.

Section 2.05 Destinataires des prestations

Les prestations sont fournies au client à titre non professionnel et dans le respect de la réglementation applicable aux Services à la Personne.

Article III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Section 3.01 Référence au cadre légal des Services à la Personne

Ici Pour Vous propose des prestations de Services à la Personne au sens de l'article L.7231-1 du Code du travail.

Section 3.02 Modalités d'exécution (à domicile ou à distance)

Ces prestations sont réalisées au domicile du client ou, lorsque la nature de la mission le permet, à distance (télé-assistance administrative ou numérique, accompagnement énergie en visioconférence, etc.).

Section 3.03 Liste des grands types de prestations

Les prestations proposées relèvent exclusivement des catégories pour lesquelles le prestataire est déclaré, notamment :

- Assistance administrative (aide aux démarches, organisation des documents, accompagnement pour les procédures en ligne, explications de courriers, etc.)
- Assistance numérique (utilisation d'un ordinateur, tablette ou smartphone, installation simple, configuration d'accès, initiation Internet, messagerie, etc.)
- Petit bricolage du quotidien (opérations simples ne nécessitant pas de qualification particulière : fixation, montage léger, réglage, remplacement d'éléments non électriques, etc.)
- Aide énergie (compréhension des factures, analyse des consommations, lecture des données Enedis, conseils d'usage pour réduire la consommation).

Section 3.04 Respect du devis et du cadre légal

Le prestataire n'exécute que les prestations prévues dans le devis et conformes au cadre légal des Services à la Personne.

Section 3.05 Prestations supplémentaires

Toute prestation supplémentaire ou non prévue devra faire l'objet d'un accord préalable et pourra être facturée au tarif en vigueur.

Section 3.06 Droit de refus du prestataire

Le prestataire se réserve le droit de refuser une demande lorsque :

- La prestation sort du champ des Services à la Personne ;
- Elle présente un risque pour la sécurité du client ou du prestataire ;
- Elle nécessite une qualification professionnelle ou une assurance spécifique non détenue par le prestataire.

ARTICLE IV. CAPACITE DU CLIENT ET CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Section 4.01 Déclaration de capacité juridique

Le client déclare disposer de la pleine capacité juridique pour contracter avec le prestataire. Il s'engage à signer le devis et les documents contractuels en connaissance de cause, sans altération de discernement.

Section 4.02 Inéligibilité des personnes en perte d'autonomie

Le client certifie ne pas être en situation de perte d'autonomie caractérisée par un classement en GIR 1 à GIR 4 ou par le bénéfice de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Le prestataire n'est pas autorisé à intervenir auprès de personnes relevant du champ de l'autorisation départementale.

Section 4.03 Obligation d'information du client

Le client s'engage à informer immédiatement le prestataire de tout changement susceptible d'affecter :

- sa capacité à consentir,
- sa situation juridique (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice),
- son niveau d'autonomie au regard de la grille AGGIR.

Section 4.04 Présence d'un proche ou représentant légal

En cas de doute raisonnable sur la capacité du client à comprendre la portée du contrat, le prestataire peut exiger :

- la présence d'un proche aidant,
- la signature d'un représentant légal,
- ou tout document permettant d'établir la capacité du client.

Aucune prestation ne sera engagée tant que ces conditions ne sont pas remplies.

Section 4.05 Nullité ou résiliation pour fausse déclaration

Toute fausse déclaration sur la capacité du client ou son niveau d'autonomie engage sa responsabilité exclusive.

Le prestataire pourra résilier immédiatement le contrat si ces éléments remettent en cause la légalité ou la sécurité de la prestation.

Article V. DEVIS, COMMANDE ET MODALITES D'INTERVENTION

Section 5.01 Principe du devis préalable

Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un devis gratuit et sans engagement, remis au client à l'issue d'un premier échange (sur place ou à distance).

Conditions Générales de Ventes applicables au 02/01/2026

Section 5.02 Contenu du devis

Le devis précise :

- la nature des prestations demandées,
- leur durée ou leur fréquence,
- le tarif horaire applicable ou le prix forfaitaire,
- les éventuels frais associés,
- et, le cas échéant, les conditions particulières d'intervention.

Section 5.03 Acceptation de la commande

La commande devient ferme après acceptation expresse du devis par le client, par signature électronique ou manuscrite, ou par validation écrite (mail ou SMS) confirmant l'accord. Aucune intervention ne sera réalisée avant acceptation du devis.

Section 5.04 Organisation des interventions

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client. Le prestataire s'engage à respecter les horaires fixés, sous réserve d'aléas indépendants de sa volonté (circulation, météo pour le petit bricolage extérieur, situations imprévues...). En cas de retard supérieur à 15 minutes, le prestataire informe le client dès que possible.

Section 5.05 Obligations du client pour la bonne exécution

Le client s'engage à permettre l'accès à son domicile et à fournir les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation. Pour les prestations en visioconférence, il garantit disposer du matériel nécessaire (connexion Internet, smartphone, ordinateur, etc.).

Section 5.06 Modification d'une prestation planifiée

Toute modification de la prestation (durée, contenu, lieu, fréquence) doit être convenue au moins 7 jours avant. Toute demande de changement dans un délai inférieur pourra être refusée ou donner lieu à facturation si elle entraîne une désorganisation de l'activité.

Section 5.07 Refus ou interruption d'une prestation par le prestataire

Le prestataire peut refuser ou interrompre une prestation si :

- les conditions de sécurité ne sont pas réunies,
- la demande du client dépasse le champ du SAP,
- le client adopte un comportement injurieux, menaçant ou dégradant (voir Article VII, Section 7.06 relatif à la résiliation pour faute comportementale).

Article VI. TARIFS, FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Section 6.01 Définition et nature des tarifs

Les tarifs des prestations sont définis sur le devis accepté par le client. Conformément au régime fiscal applicable au prestataire dans le cadre de la micro-entreprise, les prix sont exprimés nets de taxes et la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA n'est pas applicable). Une mention légale figurant sur les factures précisera : "TVA non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts."

Section 6.02 Critères de détermination des tarifs

Les tarifs varient selon :

- la nature de la prestation (administrative, numérique, énergie, petit bricolage),
- la durée de l'intervention,
- la réalisation sur place ou à distance,
- le caractère ponctuel ou récurrent de la prestation (formules d'abonnement).

Section 6.03 Types d'interventions (ponctuelles et abonnements)

Le prestataire peut proposer deux types d'interventions :

- Prestations ponctuelles : facturées à l'heure ou au forfait selon le devis.
- Formules d'abonnement : comprenant un nombre d'heures mensuelles prédefini, avec une facturation récurrente.

Section 6.04 Frais supplémentaires éventuels

Les éventuels frais supplémentaires (frais kilométriques hors zone, fournitures demandées par le client, prestations additionnelles non prévues au devis) sont indiqués avant exécution et ajoutés à la facture.

Section 6.05 Périodicité de la facturation

La facturation intervient à l'issue de la prestation ponctuelle ou mensuellement pour les abonnements. Les factures sont transmises par voie électronique, sauf demande contraire du client.

Section 6.06 Modalités de paiement

Le règlement doit intervenir à réception de facture, par les moyens acceptés par le prestataire : virement bancaire, carte bancaire, prélèvement SEPA ou autres moyens mentionnés au devis.

Section 6.07 Retard de paiement et pénalités

En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées de plein droit, calculées sur la base du taux légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Section 6.08 Révision des tarifs

Les tarifs peuvent être révisés chaque année, notamment en cas d'évolution des charges, du cadre réglementaire des Services à la Personne ou des coûts d'exploitation. Toute modification tarifaire est notifiée au client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Le client peut refuser cette modification et résilier son contrat sans frais dans les conditions prévues à l'article consacré à la résiliation.

Section 6.09 Avantage fiscal éventuel

Les prestations réalisées dans le cadre des Services à la Personne peuvent ouvrir droit, pour le client, à un avantage fiscal éventuel conformément à l'article 199 sexdecies du CGI. Le prestataire fournit une attestation annuelle permettant au client, si les conditions sont réunies, de déclarer les sommes ouvrant droit à cet avantage. Cet avantage reste soumis aux conditions et plafonds légaux, et n'est en aucun cas garanti par le prestataire.

Article VII. ANNULATION, REPORT, SUSPENSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

Section 7.01 Annulation ou report à l'initiative du client

Toute prestation planifiée peut être annulée ou reportée par le client en respectant un préavis minimum de 7 jours calendaires. En cas de demande reçue dans un délai inférieur, la prestation pourra être facturée intégralement sauf cas de force majeure dûment justifié. Pour les formules d'abonnement, les heures non réalisées du fait du client dans un délai inférieur à 7 jours ne sont ni reportables, ni remboursables, sauf accord exceptionnel du prestataire.

Section 7.02 Report d'une prestation à l'initiative du prestataire

Le prestataire peut reporter une prestation en cas d'empêchement légitime (aléa de santé, panne de véhicule, contrainte opérationnelle...). Dans ce cas, une nouvelle date est proposée au client dans les meilleurs délais.

Section 7.03 Suspension temporaire du contrat

Le contrat peut être suspendu temporairement à l'initiative du client (vacances, hospitalisation, absence prolongée, situation particulière), sous réserve d'un préavis de 7 jours et dans la limite d'une durée raisonnable permettant au prestataire d'organiser son activité. Durant la période de suspension, aucune prestation n'est facturée.

Section 7.04 Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans frais, moyennant un préavis d'un mois adressé par écrit (courrier, mail ou message daté). Les prestations déjà réalisées ou planifiées dans le mois de préavis restent dues.

Section 7.05 Résiliation à l'initiative du prestataire

Le prestataire peut également résilier le contrat moyennant un préavis d'un mois lorsqu'il n'est plus en mesure d'assurer la prestation dans des conditions normales (modification importante de la demande, changement d'adresse hors zone, contraintes organisationnelles majeures).

Conditions Générales de Ventes applicables au 02/01/2026

Section 7.06 Résiliation immédiate pour motif grave

La résiliation peut intervenir sans préavis, de plein droit, en cas de :

- comportement injurieux, menaçant, agressif ou irrespectueux du client ;
- non-respect répété des conditions d'intervention compromettant la sécurité du prestataire ;
- demande de prestation manifestement illégale ou hors du champ des Services à la Personne ;
- refus de paiement répété ou retard persistant malgré relances.

Dans ces situations, le prestataire peut interrompre immédiatement la relation contractuelle sans indemnité, et les heures déjà réalisées restent dues.

Section 7.07 Facture de clôture et documents associés

En cas de résiliation, le prestataire transmet au client une facture de clôture comprenant les prestations effectuées et les éventuels frais restant dus (ex : heures d'abonnement consommées). L'attestation fiscale annuelle sera émise pour les paiements effectués, dans les conditions prévues par la réglementation.

Article VIII. OBLIGATIONS DU CLIENT

Section 8.01 Informations fournies par le client

Le client s'engage à fournir au prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de son besoin et au déroulement de la prestation. Il garantit l'exactitude des données communiquées (adresse, accès au domicile, matériel disponible, contexte de la demande, contraintes particulières).

Section 8.02 Conditions d'accès et de sécurité au domicile

Pour les interventions à domicile, le client s'engage à :

- permettre l'accès aux lieux nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- maintenir un environnement sûr et adapté (espace dégagé, éclairage suffisant, accès sécurisé, absence de danger) ;
- mettre à disposition les outils ou équipements simples nécessaires lorsque cela est prévu au devis (ex. petit matériel pour bricolage léger, documents administratifs, appareils numériques à paramétrier) ;
- signaler toute particularité pouvant affecter la sécurité ou la qualité de la prestation.

Section 8.03 Pré-requis pour les prestations à distance

Pour les prestations à distance, le client doit disposer d'un matériel fonctionnel (connexion Internet suffisante, smartphone, tablette ou ordinateur en état de marche). Le prestataire ne peut être tenu responsable des interruptions liées au matériel du client ou à sa connexion.

Section 8.04 Comportement et respect mutuel

Le client s'engage à adopter un comportement respectueux, courtois et conforme aux règles élémentaires de bonne conduite. Tout comportement injurieux, agressif, menaçant, discriminatoire ou rendant l'intervention impossible constitue un manquement grave pouvant entraîner la résiliation immédiate du contrat conformément à l'article dédié.

Section 8.05 Respect des délais d'annulation et de modification

Le client doit prévenir le prestataire dans les délais prévus en cas d'annulation ou de modification d'une prestation. À défaut, les conditions d'annulation et de facturation mentionnées à l'Article VII s'appliquent.

Section 8.06 Obligations de paiement

Le client s'engage à régler les prestations selon les modalités indiquées sur les factures et dans les délais prévus. Il appartient également au client de conserver ses justificatifs de paiement pour pouvoir bénéficier, le cas échéant, de l'avantage fiscal relatif aux Services à la Personne.

Section 8.07 Responsabilité du client sur le logement et les travaux demandés

Le client est responsable de la conformité des travaux de bricolage demandés aux règles de sécurité, d'entretien ou de copropriété applicables à son logement. Le prestataire peut refuser toute demande dépassant le cadre du petit bricolage ou présentant un risque (électricité, plomberie, toiture, gros œuvre...).

Section 8.08 Obligation d'information en cas de changement de situation

Le client s'engage enfin à informer le prestataire de tout changement important susceptible d'affecter l'exécution de la prestation : déménagement, absence prolongée, modification du besoin, évolution de la situation personnelle ou familiale.

Article IX. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Section 9.01 Exécution des prestations

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations telles que définies dans le devis accepté par le client, avec sérieux, professionnalisme et dans le respect des règles applicables aux Services à la Personne.

Section 9.02 Respect des horaires et information en cas d'empêchement

Il s'engage à intervenir aux dates et horaires convenus, sous réserve d'aléas indépendants de sa volonté (conditions de circulation, santé, panne, contraintes exceptionnelles). En cas d'empêchement, le prestataire informe le client dans les meilleurs délais et propose une nouvelle date.

Section 9.03 Conformité déclarative et champ d'intervention

Le prestataire garantit disposer des déclarations et enregistrements nécessaires pour exercer l'activité de Services à la Personne dans les catégories prévues au devis. Il informe le client en cas de modification de son statut ou de son champ d'intervention.

Section 9.04 Confidentialité des informations du client

Le prestataire respecte la confidentialité des informations auxquelles il accède dans le cadre de ses prestations, qu'elles soient administratives, numériques, financières, personnelles ou liées au logement du client. Aucune information n'est communiquée à un tiers, sauf obligation légale ou demande expresse du client.

Section 9.05 Limites en matière d'assistance administrative

Lors des interventions d'assistance numérique ou administrative, le prestataire s'engage à accompagner le client, à expliquer les démarches et à le guider, mais ne peut se substituer au client pour réaliser des actes engageant sa responsabilité personnelle (validation de documents officiels, signatures, opérations bancaires, choix juridiques ou fiscaux).

Section 9.06 Limites en matière d'aide énergie

Pour les prestations d'aide énergie, le prestataire fournit des conseils d'usage et des explications pédagogiques, mais n'a pas la qualité de technicien certifié et ne procède à aucune manipulation électrique, installation ou réglage nécessitant une qualification professionnelle réglementée.

Section 9.07 Limites en matière de petit bricolage

Pour le petit bricolage, le prestataire n'intervient que dans le cadre strict des « petits travaux occasionnels » au sens du SAP, et peut refuser toute demande dépassant ce cadre ou présentant un risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

Section 9.08 Assurance responsabilité civile professionnelle

Le prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de dommage direct résultant d'une faute avérée dans l'exécution de la prestation.

Section 9.09 Qualité de la relation avec le client

Le prestataire s'engage enfin à maintenir une relation courtoise, respectueuse et bienveillante avec ses clients et à intervenir dans des conditions professionnelles.

Conditions Générales de Ventes applicables au 02/01/2026

Article X. RESPONSABILITÉ ET LIMITES DE RESPONSABILITÉ

Section 10.01 Principe général de responsabilité

Le prestataire met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer une prestation conforme, professionnelle et sécurisée. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de dommage direct, résultant d'une faute avérée dans l'exécution de la prestation.

Section 10.02 Cas d'exclusion de responsabilité

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas :

- d'informations inexactes, incomplètes ou tardives communiquées par le client ;
- de défaillance du matériel du client (ordinateur, smartphone, connexion Internet, équipements domestiques) ;
- d'erreurs liées aux plateformes ou services en ligne utilisés dans le cadre de l'assistance administrative ou numérique (sites gouvernementaux, organismes sociaux, fournisseurs d'énergie, banques, etc.) ;
- de conséquences liées à un mauvais usage ultérieur des explications ou conseils donnés ;
- de perte de données, panne informatique ou virus préexistants sur le matériel du client ;
- de dommages résultant d'une intervention demandée par le client en méconnaissance des règles de sécurité ou du champ des Services à la Personne.

Section 10.03 Limites propres à chaque type de prestation

Pour les prestations d'assistance administrative, le prestataire ne réalise pas d'acte engageant la responsabilité du client : la validation, la signature, les déclarations et les choix personnels relèvent exclusivement du client. Le prestataire n'a pas la qualité de conseiller juridique, fiscal, financier ou social.

Pour les prestations d'assistance numérique, le prestataire intervient exclusivement sur les manipulations simples et explicatives. Il ne garantit pas le résultat des opérations lorsque celles-ci dépendent d'éléments hors de son contrôle, notamment : mises à jour systèmes, sauvegardes, comptes clients, matériel défectueux, logiciels tiers.

Pour l'aide énergie, le prestataire fournit des conseils pédagogiques à partir des données disponibles. Il ne garantit aucun résultat chiffré en termes de réduction de consommation ou de facture, ces éléments dépendant des choix et usages du client.

Pour le petit bricolage, le prestataire n'intervient pas sur les travaux nécessitant une qualification professionnelle ou un outillage spécialisé. En cas de dommage lié à l'état du logement, des installations ou du matériel fourni par le client, la responsabilité du prestataire ne peut être engagée.

Section 10.04 Limitation financière de la responsabilité

La responsabilité du prestataire est en tout état de cause limitée au montant facturé pour la prestation concernée. Le prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Sur demande du client, une attestation peut être communiquée.

Article XI. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Section 11.01 Données collectées

Dans le cadre de son activité de Services à la Personne, le prestataire est amené à collecter et traiter certaines données personnelles nécessaires à la gestion des prestations et à la relation contractuelle.

Les données collectées peuvent inclure l'identité et coordonnées du client, les informations nécessaires aux prestations (documents administratifs, échanges écrits, données techniques pour l'assistance numérique, informations énergétiques fournies volontairement par le client) et les données de facturation et historiques d'intervention.

Section 11.02 Finalités du traitement

Ces données sont exclusivement utilisées pour :

- l'établissement des devis et factures ;
- l'organisation et la réalisation des prestations ;
- le suivi administratif et comptable du client ;
- l'émission de l'attestation fiscale annuelle relative au crédit d'impôt ;
- l'exécution d'obligations légales.

Section 11.03 Destinataires et confidentialité

Les données ne sont jamais vendues ni transmises à des tiers, sauf lorsque cela est nécessaire à l'exécution du service ou imposé par la loi (ex. administrations, autorités compétentes, assurances, obligations fiscales). Le prestataire met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, notamment par l'utilisation d'outils sécurisés et adaptés à son activité.

Section 11.04 Durée de conservation

Les données sont conservées pour une durée conforme aux exigences légales :

- données liées à la relation contractuelle : jusqu'à 5 ans après la fin des prestations ;
- éléments comptables et fiscaux : 10 ans ;
- données liées aux demandes d'information : 12 mois maximum.

Section 11.05 Droits des personnes concernées

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose des droits suivants :

- droit d'accès, droit de rectification, droit d'effacement, droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité.

Toute demande d'exercice d'un droit peut être adressée au prestataire aux coordonnées figurant sur le devis ou le site internet. Une réponse sera apportée dans un délai maximum d'un mois.

Section 11.06 Droit de réclamation auprès de la CNIL

En cas de difficulté non résolue, le client peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour déposer une réclamation.

Article XII. MÉDIATION, LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Section 12.01 Recherche d'une solution amiable

En cas de difficulté, d'incompréhension ou de réclamation, le client est invité à contacter le prestataire afin de rechercher une solution amiable. Une réponse sera apportée dans un délai raisonnable.

Section 12.02 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut, en cas de désaccord persistant, recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation.

Le médiateur compétent proposé par le prestataire est : MCL Médiation Consommation www.mediation-conso.fr

Vous pouvez les saisir en ligne ou par courrier, selon les modalités prévues sur leur site.

La médiation ne peut être engagée que si le client a préalablement tenté de résoudre le différend directement avec le prestataire par une réclamation écrite et que celle-ci n'a pas abouti.

Section 12.03 Plateforme européenne de règlement des litiges

Le client peut également consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Section 12.04 Droit applicable et juridictions compétentes

À défaut de résolution amiable ou de médiation, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions relève de la compétence des juridictions françaises. Le droit applicable est le droit français.