

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ REMANENCE DES MOTS

## **Article 1<sup>er</sup> – Désignation du vendeur**

### **Informations obligatoires**

Le présent site [www.remanencedesmots.com](http://www.remanencedesmots.com) est édité par la Société REMANENCE DES MOTS, SARL dont le capital social est de 5 000 €, inscrite au RCS de PARIS sous le numéro 838 831 154 dont le numéro SIRET est le 838 831 154 00011, située 37 rue de la prévoyance – 94300 VINCENNES.

N° TVA Intracommunautaire : FR 67 838831154

Hébergeur du site : OVH

Responsable du site : Théo PUCHEU

## **Article 2 – Dispositions générales relatives aux présentes conditions générales de vente (ci-après CGV)**

### **2.1 Objet des CGV**

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par la Société REMANENCE DES MOTS.

Les CGV sont ainsi applicables à la vente en ligne des services proposés par la Société REMANENCE DES MOTS sur le site [www.remanencedesmots.com](http://www.remanencedesmots.com) (ci-après le site) dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute.

Les CGV sont également applicables à la vente en présence au STUDIO AUSTREALES – 16 rue Geoffroy l'Angevin, 75004 Paris.

### **2.2 Domaine d'application des CGV**

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit aux prestations de services proposées sur le site, sur place et toute proposition sur mesure présentée par devis.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour tout moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par la Société REMANENCE DES MOTS (ci-après le vendeur).

L'acheteur (ci-après l'acheteur) déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française.

### **2.3 Disponibilité et opposabilité des CGV**

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site du vendeur où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

#### 2.3.1 Vente à distance par internet

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par L'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur conformément à l'article 1127-2 du Code civil (ancien C. civ., art. 1369-4).

#### 2.3.2 Vente en atelier

Toute présence en atelier vaut pour acceptation des présentes CGV et de la charte des ateliers, également disponibles sur le site [www.remanencedesmots.com](http://www.remanencedesmots.com)

### **2.4 Modification des CGV**

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

### **2.5 Clauses des CGV**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## **Articles 3 – Information précontractuelles**

**3.1** Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces CGV sont communiquées à l'acheteur, qui reconnaît les avoir reçues.

**3.2** Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- L'objet exact de la prestation,
- Sa durée,

- Les conditions de règlement,
- Le prix du service,
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à exécuter le service, quel que soit son prix,
- Les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

## **Article 4 – Prix**

### **4.1 Prix de vente**

Les prix sont fermes et définitifs.

Les prix de vente, conformément à l'article L.112-1 du Code de la consommation sont indiqués, pour chacune des prestations figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande ou sur le devis ou rappelé lors du paiement au STUDIO AUSTREALES.

Le prix de vente de la prestation est celui en vigueur au jour de la commande.

En cas de promotion sur les prix, le vendeur s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

### **4.2 Modification**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

## **Article 5 – Offre**

### **5.1 Durée**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les services figurent dans le catalogue électronique.

### **5.2 Acceptation**

En ligne, l'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande ou la signature du devis.

Au STUDIO AUSTREALES, l'acceptation de l'offre par le consommateur est validée par le fait de sa présence en atelier ou du règlement de son abonnement.

## **Article 6 – Commande via le site internet**

### **6.1 Étapes de la conclusion du contrat**

En ligne, pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les services sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « suivant » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement ou signature du devis.

Avant de cliquer sur le bouton « Payer », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

En atelier, au STUDIO AUSTREALES, toute présence pendant un atelier vaut pour l'acceptation des CGV et de la charte des ateliers et vaut pour le contrat. La totalité du paiement est requise selon le contrat : à la carte ou en abonnement.

### **6.2 Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du vendeur.

Le vendeur se réserve le droit d'apporter au service commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R.212-4 du Code de la consommation.

### **6.3 Validation de la commande**

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de services commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

## **Article 7 – Contrat**

### **7.1 Conclusion**

Le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande.

### **7.2 Archivage et preuve**

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1360 du Code civil. Ces communications, bons de commande et facture peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

## **Article 8 – Paiement**

### **8.1 Exigibilité**

#### 8.1.1 Paiement comptant

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la demande, sauf conditions particulières de paiement mentionnées sur le devis.

Le paiement s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire ou, sur place, ou en cas de devis, virement, espèces ou chèque.

Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un complet paiement à cette date, sauf conditions particulières de paiement mentionnées sur le devis.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa, MasterCard.

#### 8.1.2 Paiement en plusieurs fois

En cas de paiement échelonné en plusieurs fois, les sommes versées à la commande sont considérées comme un acompte.

Le paiement de l'acompte s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire.

Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un complet paiement de l'acompte à cette date.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa, MasterCard.

### **8.2 Sécurisation du paiement**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires. Les transactions sont sécurisées par un cryptage des données SSL (Secure Socket Layer), le respect des exigences PCI DSS (pour protéger les données des cartes bancaires).

Pour tout problème rencontré dans le cadre du système de sécurisation des paiements en ligne, la Société Rémanence des mots se décharge de toute responsabilité, seule la Société BNP PARIBAS étant responsable du bon fonctionnement de son service de paiement en ligne.

## **Article 9 – Exécution de la prestation et durée de validité**

***Pour les ateliers d'écriture en présence (ateliers d'écriture à la carte, en abonnement, week-ends et stages) :***

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, l'exécution de la prestation s'effectuera : Studio Austreales – 16 rue Geoffroy l'Angevin – 75004 PARIS, dans le délai de 14 jours à compter de la réception par le vendeur d'une commande en bonne et due forme.

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit (notamment en cas d'indisponibilité pour raisons de maladie, panne d'électricité, nombre de participants insuffisants, conditions

météorologiques, crise sanitaire, etc.), le ou les ateliers(s) d'écriture sera (seront) remplacé(s) par un ou des atelier(s) à distance, en conformité avec les spécificités pédagogiques à distance, ou reporté(s) à une date ultérieure sans dédommagement ni pénalité due au client.

En cas de modification du programme ou du planning ou en cas d'annulation du ou des atelier(s) d'écriture, la Société REMANENCE DES MOTS s'engage à prévenir les participants inscrits, par le biais du site, 1 jour au moins avant le début du ou des atelier(s) concerné(s).

Les participants pourront choisir une nouvelle date dans le calendrier des ateliers proposés.

La carte 5 séances et la carte 10 séances sont valables pour une durée de 6 mois. Passé ce délai, le Client ne pourra réclamer aucun remboursement et aucun accès aux ateliers ne lui sera autorisé.

Toute carte 5 ou 10 séances entamée ne peut donner lieu à aucun remboursement total ou partiel. Une carte est considérée entamée lorsqu'une inscription à un atelier a été réservée. En cas d'annulation de participation à la séance réservée, si l'annulation n'est pas effectuée 24 heures en amont, elle est considérée comme effectuée.

***Pour les ateliers d'écriture à distance :***

L'exécution de la prestation s'effectuera à distance, par Internet. La Société Rémanence des mots fournit par e-mail un document contenant des propositions d'écriture, appelé « trame », dont elle l'auteur. Aucun droit de reproduction ou de diffusion n'est autorisé. La prestation est coopérative : Le déroulement de la prestation dépend de la production du Client qu'il envoie dactylographiée par e-mail dans le respect des délais choisis en concertation avec l'animateur de l'atelier d'écriture à distance.

A partir du moment où le Client a reçu le premier document, appelé « trame », la prestation ne peut pas être annulée ou remboursée. Son report ou son échange ne peut être autorisé qu'avec le consentement de l'animateur en charge de l'atelier à distance et de la Société Rémanence des mots, dans un délai supplémentaire maximum d'un mois à partir de la date de démarrage de prestation. Dans le cas où un accord amiable ne serait pas possible, la prestation serait considérée comme effectuée et non remboursable.

Aucun remboursement partiel ou complet de la prestation ne peut être réclamé dès lors que la première trame a été envoyée par e-mail.

La durée de validité d'un atelier d'écriture en ligne est mentionnée sur le catalogue des ateliers disponibles sur le site Internet : [www.remanencedesmots.com](http://www.remanencedesmots.com) et sur demande par e-mail. La fréquence des retours y est également définie. Un délai d'un mois supplémentaire est accordé sans demande si un retard de la part de l'animateur en charge de l'atelier ou du Client intervient pendant la période.

La Société REMANENCE DES MOTS se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile au programme ainsi qu'aux plannings des ateliers d'écriture.

## **Article 10 – Garanties**

La Société REMANENCE DES MOTS est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-11 et suivants du Code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies par la loi.

L'acheteur doit faire connaître au vendeur, les vices et/ou défauts de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la fourniture de services.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à un remboursement total ou partiel du prix, dans un délai d'un mois.

La Société Rémanence des mots fournit un service qui nécessite la coopération du Client pour qu'elle soit totalement effective. Rémanence des mots met donc en place un ensemble de moyens (transmission de document, approche pédagogique, etc.). La Société n'a donc aucune obligation de résultats.

La garantie du vendeur est limitée au remboursement des services effectivement payés par l'acheteur et le vendeur ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retour ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure, au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, ou du fait de l'acheteur.

## **Article 11 – Droit de rétractation**

### **11.1 Périmètre**

Concernant les services commercialisés sur le site internet uniquement, et hormis les exceptions énumérées ci-après, l'acheteur bénéficie d'un droit de se rétracter pendant **quatorze jours** francs à compter de la conclusion du contrat de prestation de service, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, dix jours pour un contrat de formation.

L'acheteur peut, dans les **quatorze jours** qui suivent la conclusion du contrat de prestation de service, et concernant les produits soumis au droit de rétractation, exercer celui-ci en notifiant leur volonté de rétractation tel qu'indiqué ci-dessous et à l'article 11.2, dix jours pour un contrat de formation.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'un paiement sur place, immédiat, aucun droit de rétractation n'est valable.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, l'acheteur qui demande l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation peut toutefois exercer son droit de rétractation.

Dans une telle hypothèse, REMANENCE DES MOTS est en droit de lui réclamer le versement d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que REMANENCE DES MOTS ait recueilli la demande expresse de l'acheteur pour l'exécution dudit service pendant la durée de son droit de rétractation.

En revanche, certains services listés à l'article L221-28 du Code de la consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation de la part de l'acheteur, les services concernés étant en tout état de cause désignés comme tels à l'acheteur avant la conclusion de la vente.

Il s'agit notamment :

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 ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution



a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

## **11.2 Modalités d'exercice**

### 11.2.1 Notification de la rétractation

Préalablement à toute rétractation d'un service, L'acheteur devra notifier son intention de se rétracter en renvoyant le formulaire de rétractation (Annexe 1) dûment complété et signé à l'adresse suivante :

**REMANENCE DES MOTS  
37 RUE DE LA PREVOYANCE  
94300 VINCENNES**

Un accusé de réception de la rétractation sera envoyé à l'acheteur, sans délai, à compter de la réception du formulaire de rétractation par mail.

La charge de la preuve de cet exercice repose sur le client.

### **11.2.2 Remboursement**

La rétractation des services commandés donnera lieu à un remboursement intégral égal à la totalité des sommes versées par L'acheteur, c'est-à-dire le prix d'achat du ou des service(s) acheté(s).

Le remboursement de l'acheteur sera effectué par tout moyen de paiement dans le délai de **quatorze jours à compter de la réception par REMANENCE DES MOTS de la demande d'exercice du droit de rétractation** par L'acheteur, dix jours pour un contrat de formation.

## **Article 12 – Responsabilité**

### **12.1 Exonération de responsabilité**

La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

### **12.2 Clause pénale**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, le prix versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

## **Article 13 – Clause résolutoire**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## **Article 14 – Propriété intellectuelle**

Les éléments reproduits sur le présent site [www.remanencedesmots.com](http://www.remanencedesmots.com) (photographies, visuels, textes, etc.), qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

## **Article 15 – Traitement des données personnelles**

### **15.1 Collecte des données personnelles**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site sont les suivantes :

#### 15.1.1 Passation de la commande

Lors de la passation de la commande, ses nom, prénom, adresse électronique, numéro de portable et adresse postale.

#### 15.1.2 Paiement

Dans le cadre du paiement des prestations proposées sur le site, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'acheteur.

#### 15.1.3 Cookies

Les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

### **15.2 Utilisation des données personnelles**

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services du site, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé.

Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- Accès et utilisation du site par l'utilisateur,
- Gestion du fonctionnement du site,
- Organisation des conditions d'utilisation des services de paiement,
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur,
- Gestion des commandes,
- Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité,
- Gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs,
- Envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur.

Si l'acheteur l'a préalablement accepté, il pourra recevoir des emails marketing de la Société REMANENCE DES MOTS dont il pourra se désinscrire en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chaque email.

Si L'acheteur ne souhaite pas que ses coordonnées le concernant soient réexploitées à des fins commerciales, il doit en informer le responsable du traitement.

### **15.3 Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- Quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le site est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a conclu des contrats,
- Quand l'utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données,
- Quand le site recourt aux services de prestataires pour fournir l'assistance utilisateurs, la publicité et les services de paiement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel,
- Si la loi l'exige, le site peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site et se conformer aux procédures administratives et judiciaires.

### **15.4 Sécurité et confidentialité**

Le site met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Les mesures mises en place sont les suivantes :

- La sensibilisation aux exigences de confidentialité des collaborateurs amenés à accéder aux données à caractère personnel de la Société REMANENCE DES MOTS.
- La sécurisation de l'accès aux locaux de la Société REMANENCE DES MOTS et à ses plates-formes informatiques.
- La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique de l'entreprise.
- La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des données.
- Le haut degré d'exigence en matière de protection des données lors de la sélection des sous-traitant et partenaires de l'entreprise.

### **15.5 Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

En application de la réglementation applicables aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- Ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [info@remanencedesmots.fr](mailto:info@remanencedesmots.fr)

Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.

- Si les données à caractère personnel détenus par le site sont inexacts, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse électronique suivante : [info@remanencedesmots.fr](mailto:info@remanencedesmots.fr)
- Les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [info@remanencedesmots.fr](mailto:info@remanencedesmots.fr)

## **Article 16 – Médiation**

### **16.1 Réclamation préalable**

En vertu des dispositions prévues aux articles R.221-2 et suivantes du Code de la consommation, en cas de litige, L'acheteur doit s'adresser en priorité à la Société REMANENCE DES MOTS par courrier électronique ([info@remanencedesmots.fr](mailto:info@remanencedesmots.fr)) ou postal (REMANENCE DES MOTS – 37 rue de la prévoyance – 94300 VINCENNES), une réclamation.

### **16.2 Demande de médiation**

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de la Société REMANENCE DES MOTS ou en l'absence de réponse de l'entreprise dans un délai de deux mois, L'acheteur peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant au vendeur à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou à tout mode alternatif de règlement des différends.

## **Article 17 – Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et L'acheteur seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **Article 18 – Droit applicable**

Les présentes CGV en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

## **Article 19 – Dispositions finales**

L'acheteur déclare avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales de vente. Il déclare par ailleurs qu'il est juridiquement capable de donner son consentement aux présentes et qu'il entend s'y conformer pleinement, consciemment et sans restriction.

S'il est mineur ou incapable, il déclare avoir l'autorisation d'une personne titulaire de l'autorité parentale, d'un tuteur ou d'un curateur.

### **Article 20 – Dispositions exceptionnelles COVID-19**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire déclaré par le gouvernement suite à la pandémie de COVID-19 le 16 mars 2020, Rémanence des mots accorde, uniquement sur demande expresse par e-mail, la possibilité de bénéficier d'un prolongement de validité de la carte 5 séances ou carte 10 séances.

Le délai supplémentaire sera communiqué aux personnes en faisant la demande.

## **Annexe n°1 - Formulaire de rétractation**

**(Veuillez compléter et utiliser le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)**

À l'attention de la Société REMANENCE DES MOTS – 37 rue de la Prévoyance – 94300 VINCENNES,

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, par notre adresse électronique inf@remanencedesmots.fr. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation.

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat conclu le : \_\_\_\_\_( la date ) et ayant pour objet la vente du (des) service(s) suivant(s) :

\_\_\_\_\_ ( indiquer le(s) service(s) objet(s) du contrat )

Nom du (des) consommateur(s)-vendeur(s) \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s)-vendeur(s) \_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s)-vendeur(s) \_\_\_\_\_

Date

*(\*) Rayez la mention inutile*