

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – À DESTINATION DES PARTICULIERS

Mise à jour du 17.07.2023

ARTICLE 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de services (Les services) proposés par la microentreprise LUPACA (Le Prestataire) aux consommateurs et clients non professionnels (Les clients ou le Client).

En tant que besoin, elle constitue le socle unique de la négociation commerciale.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet du Prestataire.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur la plateforme de l'intermédiaire, avant toute transaction avec le Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de prestations de services. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

LUPACA
Numéro SIREN 977 837 608
LES VILLAS DE LA ROBERTSAU
360 ROUTE DE LA WANTZENAU
67000 STRASBOURG

ARTICLE 2 – Définitions

Aux fins des présentes CGV, on entend par :

« Services » : ensemble de services proposés par la microentreprise LUPACA qui seront préalablement déterminés entre les Parties.

« Commande » : prestation pour laquelle le Client souhaite mandater la microentreprise LUPACA.

« Les Clients ou le Client » : consommateurs et clients non professionnels.

« Le Prestataire » : la microentreprise LUPACA.

« La Plateforme » : site internet sur lequel la microentreprise LUPACA propose ses services.

ARTICLE 3 – Les services proposés

Les Services proposés sont ceux qui figurent sur la Plateforme, dans la rubrique " Communication animale, travail énergétique " et détaillées comme suit :

- Séance de communication animale d'une durée de 1h,
- Séance de travail énergétique d'une durée de 1h,
- Séance de communication animale et de travail énergétique d'une durée de 1h30.

Le Prestataire se tient à la disposition du Client pour fournir toutes les informations relatives à la prestation.

Une fiche descriptive du service est disponible sur la Plateforme.

Les services sont réalisés par le Prestataire à distance et en visioconférence.

Les Parties s'engagent à réaliser la prestation dans un délai de 1 mois sauf meilleur accord entre elles.

Le Prestataire envoie un compte-rendu au client par mail (à l'adresse communiquée par le client) à la suite de la Prestation dans les meilleurs délais.

Le Client reconnaît être informé que la communication animale n'est pas une science exacte et que des erreurs, voire une absence de résultat, demeurent possibles. Aucune demande de remboursement ne pourra être sollicitée sur la seule allégation que le compte-rendu de communication contient des erreurs, ou absence de réponse à certaines questions.

ARTICLE 4 – La commande

Le Client sélectionne les Services et effectue sa Commande directement sur la Plateforme.

Le Prestataire sollicite différentes informations auprès du Client avant d'accepter la commande de ce dernier via notamment un formulaire à remplir sur la Plateforme (nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale, ...).

Le Client sélectionne un créneau horaire sur la plateforme pour la réalisation de la Prestation.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation avec le Prestataire. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – À DESTINATION DES PARTICULIERS

Mise à jour du 17.07.2023

L'enregistrement d'une commande par le Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire par courrier électronique, qui doit être envoyé sans délai et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

Toute commande passée, validée par le Client et confirmée par le Prestataire, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

Aucune annulation émanant du Client pour un quelconque motif, moins de 7 jours avant la date prévue pour la réalisation de la Prestation, ne pourra donner lieu à remboursement.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 5 – Prix

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur selon la commande établie lors de l'enregistrement de la commande.

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes françaises comprises sauf indication contraire.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant la période de validité du devis établi par le Prestataire, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

ARTICLE 6 – Modalités de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement du Client.

Pour régler sa commande, le Client dispose, à son choix, de plusieurs modes de paiement mis à disposition par le Prestataire et listés sur la Plateforme.

Le client garantit au Prestataire qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la commande.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

Le Prestataire se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou que partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Le Prestataire traite les informations de paiement de manière sécurisée et n'a pas accès aux informations liées aux cartes de crédits.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes auprès de son établissement bancaire.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire d'un Client.

Le paiement du prix s'effectue comptant à la commande, selon les modalités suivantes : par carte bancaire (via paypal, lydia, ...) ou, par virement bancaire.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

ARTICLE 7 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc...) reste la propriété du Prestataire, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage des images et modèles ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 8 – Imprévision

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Fourniture de Services du Prestataire au Client. Le Prestataire et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

ARTICLE 9 – Exécution forcée en nature

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – À DESTINATION DES PARTICULIERS

Mise à jour du 17.07.2023

ARTICLE 10 – Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cependant, si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà de trente jours à compter de la constatation de l'empêchement par lettre recommandée, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations.

ARTICLE 11 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 12 – Résolution du contrat

La résolution de plein droit pour force majeure ou en cas de suspension d'exécution supérieur à trente jours telle que détaillée à l'article 11 des présentes, ne pourra avoir lieu que trente jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 13 – Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

ARTICLE 14 – Droit de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa Commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé par courriel ou par courrier recommandé avec accusé de réception (Microentreprise LUPACA - 360 Route de la Wantzenau à 67000 STRASBOURG), à l'aide du formulaire de rétractation ci-annexé également disponible sur le site internet du Prestataire dans la Rubrique CGV, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et mentionnant la Commande concernée par cette rétractation.

En cas de rétractation par courriel un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Prestataire.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de quatorze jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client peut renoncer expressément à son droit de rétractation par tout moyen sur un support papier ou tout autre support durable.

ARTICLE 15 – Litiges

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution, l'interprétation ou la cessation de la Prestation définie dans les présentes CGV, les Parties conviennent de se réunir dans le délai de quinze jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiée par l'une des parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – À DESTINATION DES PARTICULIERS

Mise à jour du 17.07.2023

entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause sera déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai de quinze jours les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Tous les litiges auxquels les Prestations de Services conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client, seront portés devant les juridictions strasbourgeoises.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le médiateur de la consommation peut être contacté via son site internet : <https://www.mediationconso-ame.com/>

ARTICLE 16 – Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées aux articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation, mais aussi L221-5 du même code, notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service ;
- le prix des Services et des frais annexes le cas échéant ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Le fait pour une personne physique, de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

ARTICLE 17 – Informatique et libertés

En sa qualité de responsable de traitement et pour les besoins de son activité, la microentreprise LUPACA, sise

Microentreprise LUPACA - numéro SIREN 977837608- LES VILLAS DE LA ROBERTSAU 360 ROUTE DE LA WANTZENAU
67000 STRASBOURG

professionnellement 360 ROUTE DE LA WANTZENAU à 67000 STRASBOURG est susceptible de collecter certaines données à caractère personnel auprès de ses Prospects et Clients.

Cette collecte est nécessaire, dans le cadre de la gestion de la relation client, pour établir les documents précontractuels et contractuels, mais également pour assurer la bonne exécution du contrat conclu ou, dans le cadre de la gestion interne de l'activité du Prestataire, pour permettre un suivi de l'activité ou encore répondre ses obligations comptables.

Les données collectées sont, exclusivement, celles qui sont essentielles dans le cadre des finalités ci-avant exposées.

Ainsi, le recueil de ces données, à destination exclusive de LUPACA, emporte un caractère obligatoire pour l'exécution des présentes. En conséquence, la non-fourniture de ces dernières ne pourra permettre cette exécution.

Les données collectées des Clients sont conservées durant la période nécessaire à la poursuite des finalités susvisées dans la limite de dix années, soit la durée de conservation des données requises en matière comptable.

Les données à caractère personnel des Clients, avec lesquels aucune relation contractuelle n'a été nouée, sont conservées dans la limite de trois années à compter du dernier contact émanant du Client.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » modifiée, les personnes faisant l'objet d'un traitement de données par le Prestataire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la limitation de leurs données.

Toute demande relative à la protection des données personnelles peut être directement adressée au Prestataire.

Par ailleurs, les personnes faisant l'objet d'un traitement peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dont les coordonnées sont les suivantes :

Commission nationale de l'informatique et des libertés
3 Place de Fontenoy - TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

Article 18 – Nullité

Toute clause des présentes CGV qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite sera privée d'effet, sans que sa nullité ne porte atteinte aux autres dispositions des CGV ni n'affecte la validité des CGV dans leur ensemble ou dans leurs effets juridiques.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – À DESTINATION DES PARTICULIERS

Mise à jour du 17.07.2023

ANNEXE – Formulaire de rétractation

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de la microentreprise LUPACA - LES VILLAS DE LA ROBERTSAU - 360 ROUTE DE LA WANTZENAU 67000 STRASBOURG :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (date du devis) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s):

Date

(*) Rayez la mention inutile.