

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 17 octobre 2024

Article 1 – Définitions

Conditions Générales : les présentes conditions générales du Cabinet régissent les relations contractuelles établies entre le Cabinet et le/la Client·e. Elles sont communiquées sous format papier ou sous format PDF par courrier électronique ou tout autre moyen de communication permettant sa conservation et sa reproduction par le/la Client·e. Elles sont communiquées à le/la Client·e, qui reconnaît les avoir étudiées et comprises avant de les parapher et de les signer, pour pouvoir passer commande auprès du Cabinet en étant parfaitement éclairé·e et informé·e de toutes les caractéristiques essentielles du Service. La signature par le/la Client·e des Conditions Générales confirme expressément la volonté et la décision éclairée de le/la Client·e de vouloir confier au Cabinet la pleine exécution et réalisation de la prestation de services confiés.

Le Cabinet : Esper'luette – Céline Raymond EI (54000 Nancy, 07 49 57 46 66, esper-luette@tutanota.com, SIREN : 923 901 128), écrivaine publique, ayant souscrit le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF. Le Cabinet ne déploie pas d'activité e-commerce. Le Cabinet déploie ses prestations de services en langue française, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières.

Le/la Client·e : personne physique majeure ou personne morale qui a passé commande auprès du Cabinet pour qu'il lui livre le Résultat des Prestations dans le respect des exigences professionnelles et de qualité visées par le code d'éthique professionnelle du Syndicat National des Prestataires et Conseils en Écriture (« **SNPCE** ») auquel le Cabinet adhère, qui a été adopté par le congrès le 31 janvier 2010, qui est intégralement reproduit sur le site internet www.snpce.fr et dont le/la Client·e reconnaît avoir pris connaissance (le « **Code d'Éthique SNPCE** »). Le/la Client·e peut être un·e professionnel·le ou un·e consommateur·ice. Le/la Client·e communique au Cabinet son numéro de téléphone, son adresse électronique, et accepte de recevoir des informations de la part du Cabinet par téléphone et/ou par cette adresse électronique, ou tout autre moyen convenu avec le/la Client·e.

La Date de conclusion du contrat : la date de conclusion du contrat liant le/la Client·e au Cabinet correspond à la date de signature des Conditions Générales, quand bien même les Conditions Particulières seraient signées à une date postérieure distincte. La signature par le/la Client·e des Conditions Générales vaut contrat définitif conclu entre le/la Client·e et le Cabinet, et confirme la volonté de le/la Client·e de confier au Cabinet la pleine exécution du Service.

Les Frais : frais énoncés de façon non exhaustive à l'article 5 des Conditions Générales, restant à la charge exclusive de le/la Client·e, s'ajoutant au Prix, et devant être payés par le/la Client·e.

Le Prix : prix fixé par le Cabinet et accepté par le/la Client·e, pour la pleine réalisation du Service, et devant être réglé par le/la Client·e.

Le Résultat des Prestations : toute rédaction et tous livrables, textes, articles, commentaires, quels que soient leur nature, leur forme et leur support, réalisés par le Cabinet, à l'avantage de le/la Client·e, suite et conformément à la commande de le/la Client·e.

Le Service : ensemble des prestations déployées par le Cabinet qui seront facturées, traitées, réalisées, exécutées et livrées par le Cabinet, à l'avantage de le/la Client·e, suite et conformément à la commande de le/la Client·e, dans le délai et suivant les modalités de communication et de livraison convenues avec le/la Client·e.

Conditions Particulières : toutes dispositions spécifiques éventuellement dérogoires aux Conditions Générales, décrivant de façon plus détaillée la commande de le/la Client·e, et rédigées sur un support papier ou électronique, convenues entre le Cabinet et le/la Client·e.

Article 2 – Domaine d'application

Les Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats passés par le Cabinet avec le/la Client·e, à l'exclusion de toutes autres conditions générales et tous autres documents particuliers qui seraient émis par le/la Client·e.

Le fait, pour le/la Client·e, de passer commande auprès du Cabinet vaut adhésion expresse, complète et sans réserve par le/la Client·e des Conditions Générales.

Le fait pour le Cabinet de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales ou des Conditions Particulières ne peut être interprété comme valant renonciation par le Cabinet à se prévaloir ultérieurement de ces clauses.

Article 3 – Commande – Moyen de communication – Livraison

La demande initiale exprimée, par écrit ou oralement, par le/la Client·e à l'attention du Cabinet vaut commande de la part de le/la Client·e.

La commande de le/la Client·e est, soit directement transmise par écrit par le/la Client·e au Cabinet par courrier postal ou électronique, ou tout autre moyen de communication que le/la Client·e aura lui-même jugé adapté, notamment SMS, WhatsApp ou messagerie liée à un réseau tel que LinkedIn, soit explicitée oralement par le/la Client·e au cours d'une réunion de travail qui aura été fixée à une date fixée de commun accord, et dans un lieu adapté et choisi de commun accord entre le Cabinet et le/la Client·e.

Tous les détails de la commande formulés par le/la Client·e auront été revus et validés par ses soins avant que ce dernier ne signe les Conditions Générales.

Le/la Client·e qui, par quelque manière que ce soit, a communiqué au Cabinet son adresse électronique accepte de communiquer avec le Cabinet via courrier électronique.

La commande de le/la Client·e, telle que revue et validée par ses soins, n'est traitée par le Cabinet qu'après étude, accord et signature par le/la Client·e des Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières, et paiement du Prix ou de l'éventuel acompte exigé et que le/la Client·e aura accepté de régler pour qu'il y ait pleine exécution du Service. La signature par le/la Client·e des Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières pourra se faire par voie électronique, notamment par échanges d'e-mails.

La livraison du Résultat des Prestations se fera à l'adresse postale ou par e-mail, suivant ce qui aura été convenu avec le/la Client·e.

Le délai de livraison est défini et fixé de commun accord entre le/la Client·e et le Cabinet, au moment de la commande. Sauf indications particulières, le délai de livraison est uniquement donné à titre indicatif, sans aucune garantie de livraison effective à date fixe. Sauf indication contraire dans les éventuelles Conditions Particulières, la livraison dans le délai indicatif ne constitue pas une obligation de résultat imposée au Cabinet. Le dépassement de ce délai ne déclenche aucune obligation de paiement d'indemnité à charge du Cabinet, ne crée aucun droit à une réduction du Prix et n'autorise pas le/la Client·e à retenir le paiement du solde du Prix s'il y a eu paiement d'un acompte.

Le Cabinet a une obligation de moyens vis-à-vis de le/la Client·e. À ce titre, le Cabinet s'engage à mettre en œuvre toutes les ressources utiles et nécessaires mises à sa disposition et réaliser les recherches qu'il aura estimées adéquates au vu de la commande de le/la Client·e.

La pleine réalisation du Service par le Cabinet et le paiement du Prix par le/la Client·e met un terme définitif au contrat dûment exécuté. Si le/la Client·e n'a payé qu'un acompte, le Cabinet conserve un droit de propriété sur le Résultat des Prestations tant que l'intégralité du Prix n'est pas payée.

L'utilisation réservée par le/la Client·e au Résultat des Prestations et/ou les objectifs que le/la Client·e se serait fixés compte tenu du Résultat des Prestations n'ont aucun lien avec le Cabinet.

Article 4 – Conformité – Réclamation – Réserves – Absence de renouvellement

Le Cabinet livre le Résultat des Prestations par courrier postal ordinaire, courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou par courriel, suivant ce qui aura été convenu entre le Cabinet et le/la Client·e.

Le Résultat des Prestations ainsi livré est réputé conforme aux attentes et exigences de le/la Client·e, sauf à ce qu'il y ait réclamation ou formulation de réserves par ce·tte dernier·e formulée par écrit, au plus tard dans les trois (3) jours calendaires suivant la livraison par le Cabinet du Résultat des Prestations.

Le Cabinet assure un traitement adéquat des réclamations et réserves ainsi formulées via le traitement des corrections jugées nécessaires et/ou la livraison d'explications et de précisions éclairant le/la Client·e. La pleine exécution et réalisation par le Cabinet des prestations de service confiées par le/la Client·e au Cabinet et la pleine exécution par le/la Client·e de son obligation de paiement du Prix mettent un terme à la relation contractuelle ponctuelle établie entre les parties, à la satisfaction des parties ; aucun renouvellement tacite n'est possible.

Article 5 – Facturation – Règlement – Accord exprès et préalable du Client

Le/la Client·e a l'obligation de payer le Prix et de régler intégralement les factures émises par le Cabinet. La TVA est appliquée dans le respect de la loi et réglementation en vigueur en France.

Le/la Client·e règle la totalité du Prix à réception de la facture. Les Conditions Particulières peuvent éventuellement et exceptionnellement prévoir le paiement d'un acompte. Le paiement de la totalité du Prix ou de l'acompte vaut accord exprès et préalable de le/la Client·e, donné définitivement au Cabinet, d'exécuter pleinement la fourniture des services

dans le cadre du délai de livraison convenu. **Si le/la Client·e est un·e consommateur·ice, cet accord exprès et préalable vaut aussi reconnaissance par elle ou lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le Cabinet** (cf. article 10).

S'il y a paiement d'un acompte, la/les facture(s) émise(s) pour le règlement du solde du Prix tient compte de l'acompte précédemment réglé.

La date de règlement des factures émises par le Cabinet est mentionnée sur les factures. Sauf Conditions Particulières, le dernier solde éventuellement dû est facturé avec la livraison du Résultat des Prestations.

Les paiements se font en euros, soit par chèque à l'ordre du Cabinet, sous réserve de bon encaissement, soit en espèces. Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.

Le/la Client·e a l'obligation de payer le Prix sans qu'il ait le droit de procéder unilatéralement à aucune compensation ni réduction ni retenue ni suspension, de quelque nature que ce soit et pour quelque raison que ce soit.

Les éventuels règlements successifs de le/la Client·e s'imputeront d'abord sur les factures les plus anciennes, et, le cas échéant, d'abord sur les intérêts éventuellement dus, avant de s'imputer sur le principal.

En cas de non-règlement d'une facture à la date de règlement :

- des pénalités de retard sont exigibles de plein droit dès le jour suivant la date de règlement, sans qu'un rappel soit nécessaire ; sauf indication contraire sur la facture émise, le taux d'intérêt de ces pénalités de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et sans que ce taux puisse être inférieur à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal.
- une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement est également due par le/la Client·e professionnel·le ; le Cabinet a le droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais de recouvrement dépassent l'indemnité forfaitaire précisée.
- le Cabinet a le droit de suspendre l'exécution de sa prestation en cours, et ce, jusqu'au règlement complet de la facture concernée.
- le Cabinet a le droit de suspendre, si bon lui semble, et de plein droit, toute(s) autre(s) missions qu'il aurait par ailleurs conclue(s) avec le/la Client·e concerné·e.

Si, malgré une ou plusieurs relance(s) amiable(s), écrite(s) ou orale(s), au choix du Cabinet, le/la Client·e ne règle toujours pas la facture, le Cabinet adresse à le/la Client·e une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dès l'envoi de la mise en demeure, le/la Client·e est redevable d'intérêts moratoires au taux d'intérêt légal. En cas de non-règlement de la facture dans les 15 (quinze) jours suivant la mise en demeure :

- il y a application immédiate d'une indemnité fixée forfaitairement à 20 % (vingt pour cent) du montant des factures restant impayées à la date de règlement, à titre de clause pénale non réductible, au sens de l'article 1226 du Code civil, sans préjudice des intérêts moratoires et des demandes pouvant être formulées judiciairement en vertu notamment de l'article 700 du Code de procédure civile.
- les charges, et tous les frais et honoraires que le Cabinet devrait supporter (courriers recommandés, organisme de recouvrement, médiateur, avocat, huissier, procédure judiciaire) pour assurer le recouvrement des sommes dues par le/la Client·e restent intégralement à la charge de le/la Client·e professionnel·le.
- le paiement du solde de toutes les autres factures émises par le Cabinet au nom de le/la Client·e devient de plein droit immédiatement et intégralement exigible, en ce compris les montants liés aux factures pour lesquelles des délais de paiement avaient été accordés.
- les éventuelles autres Propositions de services conclues entre le Cabinet et le/la Client·e, suspendues ou non par le Cabinet, sont définitivement résiliées.

Article 6 – Droit d'auteur

Le/la Client·e aura la propriété pleine et entière du Résultat des Prestations à condition et seulement après avoir payé l'intégralité du Prix au Cabinet.

Sauf indication contraire dans les éventuelles Conditions Particulières, le règlement intégral du Prix par le/la Client·e va de pair avec la cession automatique des droits d'auteur du Cabinet sur le Résultat des Prestations.

Sauf indication contraire dans les éventuelles Conditions Particulières, dès le règlement intégral du Prix, le Cabinet cède définitivement à le/la Client·e, à titre exclusif, tous les droits d'auteur qu'il pourrait avoir sur le Résultat des Prestations,

en ce compris le droit de reproduction, d'adaptation, de modification, de traduction, de distribution, de commercialisation, de diffusion, d'usage, d'exploitation, de cession.

Le Cabinet déclare ne pas souhaiter se prévaloir des attributs du droit moral qu'il pourrait détenir sur le Résultat des Prestations.

Article 7 – Obligation de moyens – Limitation de responsabilité

Le Cabinet est uniquement tenu à une obligation de moyens, et non de résultat, vis-à-vis de le/la Client·e.

Si le traitement réservé par le Cabinet aux réclamations et réserves formulées par le/la Client·e ne répond pas aux attentes de le/la Client·e, la responsabilité éventuelle du Cabinet, si elle devait être engagée, serait strictement limitée au montant du Prix, et ne pourrait être étendue aux conséquences directes ou indirectes de l'utilisation par le/la Client·e ou par toutes autres personnes, physiques ou morales, du Résultat des Prestations.

Article 8 – Code d'Éthique SNPCE – Clause de conscience – Confidentialité – Données à caractère personnel – Archivage

8.1. Le Cabinet exerce son activité dans le respect du Code d'Éthique SNPCE.

À ce titre, le Cabinet a le droit de faire jouer la présente clause de conscience pour refuser de traiter des données, informations ou documents dont la gestion le conduirait à ne pouvoir respecter l'un ou l'autre des principes du Code d'Éthique SNPCE ou la législation et réglementation en vigueur. Le Cabinet se réserve ainsi le droit, notamment, de refuser de traiter tout document révisionniste, portant atteinte à la vie privée, négationniste, discriminatoire, insultant ou calomnieux.

Le Cabinet n'est pas responsable des données, informations ou documents qui lui sont transmis ou communiqués, par quelque moyen que ce soit, par le/la Client·e. Par le simple fait de les avoir réceptionnés, le Cabinet ne peut être présumé les avoir acceptés.

Le Cabinet traite les informations qui lui sont communiquées par le/la Client·e dans le respect du principe de la confidentialité visé par le Code d'Éthique SNPCE.

8.2. Conformément aux exigences imposées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, « **RGPD** »), les données à caractère personnel que le/la Client·e accepte de communiquer volontairement au Cabinet sont conservées et traitées par le Cabinet conformément au présent article. Ces données à caractère personnel sont conservées par le Cabinet conformément aux instructions transmises par le/la Client·e, pour le temps nécessaire à l'exécution des missions spécifiques confiées par le/la Client·e, et tant que le/la Client·e est susceptible de confier de nouvelles missions au Cabinet, et pour la durée de leur traitement tel que consenti par le/la Client·e, mais en toutes circonstances dans la limite de cinq (5) années à compter de la dernière mission confiée, date à partir de laquelle les données à caractère personnel ne sont plus conservées par le Cabinet. Le traitement des données à caractère personnel tel qu'il est mis en œuvre et défini par le Cabinet a pour base juridique (i) la nécessité de l'exécution par le Cabinet de la mission confiée par le/la Client·e, (ii) le respect par le Cabinet de ses propres obligations légales et réglementaires de facturation et de gestion de comptabilité, (iii) la gestion de la bonne relation continue entre le Cabinet et le/la Client·e ce qui couvre, notamment, l'information sur d'éventuelles activités initiées ou menées par le Cabinet qui pourraient intéresser le/la Client·e. Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le/la Client·e en remplissant les éventuels formulaires que lui soumet le Cabinet en vue de réaliser les missions confiées et de facturer les prestations réalisées. Ces données personnelles couvrent notamment le nom, le genre, la date et le lieu de naissance de le/la Client·e, ses coordonnées et notamment son adresse postale, son adresse de messagerie électronique, ses numéros de téléphone. Sauf indication contraire explicite, le responsable du traitement des données à caractère personnel est Céline Raymond EI (54000 Nancy, 07 49 57 46 66, SIREN : 923 901 128) . Le/la Client·e a le droit de demander à ce responsable l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification, la modification, l'effacement, la limitation du traitement de ces données en lui adressant un courrier ou un e-mail à l'adresse suivante : esper-luette@tutanota.com.

8.3. Les écritures réalisées au titre de la commande de le/la Client·e sont archivées pendant une durée maximale de 5 ans sur le poste informatique du Cabinet auquel seul le Cabinet a accès.

Article 9 – Notification – Élection de domicile

Toutes notifications, tous avis et tous commentaires devant être transmis par le/la Client·e au Cabinet et *vice versa* ne sont valablement notifiés que s'ils sont envoyés :

- Par le/la Client·e au Cabinet, au siège de l'entreprise ou à l'adresse suivante : esper-luette@tutanota.com,

- Par le Cabinet à le/la Client·e, à l'adresse qui aura été confirmée par le/la Client·e au Cabinet.
Par courrier ordinaire suivi ou courrier recommandé avec demande d'avis de réception, ou courriel.

Article 10 – Droit de rétractation

En conformité avec l'article L. 221-18 du Code de la consommation, un·e consommateur·ice dispose généralement d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services. Cependant, en application de l'article L. 221-28, 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le/la consommateur·ice à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le/la professionnel·le.

En conformité avec l'article L. 221-5, I., 10° du Code de la consommation, lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28 précité, le/la consommateur·ice doit être informé·e du fait qu'il/elle ne bénéficie pas de ce droit de rétractation ou, le cas échéant, ces circonstances dans lesquelles il/elle le perd.

Par la signature des présentes Conditions Générales, le/la Client·e consommateur·ice s'engage à payer le Prix, donne son accord exprès et préalable au Cabinet pour qu'il assure pleinement l'exécution et la réalisation de la prestation de services sollicitée, et reconnaît, ce faisant, perdre son droit de rétractation par la pleine exécution de la prestation assurée par le Cabinet, que le/la Client·e a souhaitée et sollicitée.

Article 11 – Droit applicable

Les Conditions Générales et éventuelles Conditions Particulières, ainsi que tout contrat conclu entre le Cabinet et le/la Client·e sont régies et interprétées conformément au droit français.

Si l'une des clauses insérées dans ces documents contractuels est déclarée nulle par un tribunal, le reste des clauses continue à s'appliquer.

Article 12 – Clause attributive de compétence

12.1 Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières, et de tout contrat, document, avenant conclu entre le/la Client·e – consommateur·ice ou professionnel·le – et le Cabinet seront négociés entre elles/eux pour définir la solution amiable la plus adéquate.

12.2 Si le litige concerne un différend entre le Cabinet (qui est une professionnelle) et le/la Client·e consommateur·ice, la clause relative à la médiation à la consommation (article 13) est applicable. Si le litige n'est pas résolu via la mise en œuvre du processus de la médiation de la consommation, le litige sera soumis aux tribunaux compétents par la partie la plus diligente.

12.3 Si le litige concerne un différend entre le Cabinet (qui est une professionnelle) et le/la Client·e non consommateur·ice (professionnel·le), et si le litige ne peut être résolu via les négociations initiées en application de l'article 12.1, les différends seront soumis à l'initiative de la partie la plus diligente directement aux tribunaux compétents.

12.4 Les tribunaux compétents sont ceux relevant du ressort du Cabinet, nonobstant la pluralité éventuelle de défendeurs, les demandes incidentes en intervention forcée ou appel en garantie.

Article 13 – Médiation de la consommation

13.1 La médiation de la consommation est un processus structuré par lequel le/la Client·e consommateur·ice et le Cabinet tentent de parvenir à un accord négocié en vue de la résolution amiable de leurs différends, et ce, avec l'aide d'une tierce personne, le/la médiateur·ice.

Le/la médiateur·ice de la consommation, pour les litiges entre le Cabinet et le/la Client·e consommateur·ice, est l'Association des médiateurs indépendants d'Île-de-France (**AMIDIF**).

L'AMIDIF est référencée en qualité de médiateur de la consommation par la Commission de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) et est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation, conformément à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

13.2 Le/la Client·e consommateur·ice qui souhaite initier une résolution amiable du litige via la médiation à la consommation est invité·e à se connecter sur le site internet de l'AMIDIF à l'aide du lien électronique suivant : <https://www.amidif.com/mediation-consommation.html>

Le/la Client·e consommateur·ice peut ainsi déposer une réclamation en ligne à l'aide du formulaire qui y est joint, téléchargeable et disponible sur le site internet de l'AMIDIF (art. R. 614-1 du Code de la consommation) ou par voie postale à l'adresse du siège social de l'AMIDIF (1 Place des FLEURUS, 77100 MEAUX) (art. R. 614-3 du Code de la consommation).

Le/la médiateur·ice désigné·e par l'AMIDIF procède à l'analyse de la recevabilité de la demande de le/la Client·e consommateur·ice et notifie audit Client·e consommateur·ice, dans les trois (3) semaines de la réception du dossier :

- soit le rejet de la demande de médiation, en motivant ce rejet ;
- soit la recevabilité de la demande de médiation. En ce cas, la recevabilité notifiée aux parties (« Notification ») rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus (art. R. 612-2 du Code de la consommation).

13.3 La médiation des litiges de la consommation est gratuite pour le/la Client·e consommateur·ice (art. L.612- 1 du Code de la consommation). Chacune des parties peut aussi, à sa charge, se faire représenter par un·e avocat·e, se faire assister par une tierce personne et solliciter l'avis d'un·e expert·e (art. R.612-1 du Code de la consommation).

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité (art. L.612-3).

13.4 La médiation de la consommation ne concerne que les litiges entre le Cabinet et ses client·es consommateur·ices.

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges suivants (art. L.611-3 et art. L.611-4 du Code de la consommation) :

1° Aux litiges entre professionnel·les ;

2° Aux réclamations portées par le/la client·e consommateur·ice auprès du service clientèle de la professionnelle ;

3° Aux négociations directes entre le/la client·e consommateur·ice et la professionnelle ;

4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;

5° Aux procédures introduites par un·e professionnel·le contre un·e consommateur·ice ;

6° Aux litiges concernant :

- Les services d'intérêt général non économiques ;

- Les services de santé fournis par des professionnel·les de la santé aux patient·es pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;

- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Un litige ne peut pas être examiné par le/la médiateur·ice de la consommation lorsque (art. L.612-2 du Code de la consommation) :

- a le/la consommateur·ice ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de le/la professionnel·le par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- b la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- c le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un·e autre médiateur·ice ou par un tribunal ;
- d le/la consommateur·ice a introduit sa demande auprès de la/la médiateur·ice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de le/la professionnel·le ;
- e le litige n'entre pas dans son champ de compétence.