

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Centre de Neurofeedback d'Alsace

Site reguler-mon-systeme-nerveux.fr

Version en vigueur au 6 mai 2026

Préambule — Identification du Vendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont conclues entre :

- La société COMLA, SARL unipersonnelle au capital de 10 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 908 123 995, dont le siège social est situé 8 rue des Sœurs, 67400 Illkirch-Graffenstaden, représentée par sa gérante Madame Catherine Haensler, identifiée à la TVA intracommunautaire sous le numéro FR24908123995, exerçant son activité de neurofeedback sous le nom commercial « Centre de Neurofeedback d'Alsace », au sein de l'Espace COMLÀ, 30 rue Joseph Marie Jacquard, 67400 Illkirch-Graffenstaden, joignable au 07 86 12 00 05 et par courriel à catherine.haensler@comla.fr,

ci-après dénommée « le Vendeur »,

d'une part,

Et toute personne physique majeure ou personne morale réservant une prestation auprès du Vendeur via le site reguler-mon-systeme-nerveux.fr, par téléphone, par courriel ou directement au cabinet,

ci-après dénommée « le Client »,

d'autre part.

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente, par le Vendeur au Client, des prestations décrites à l'article 3.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par le Vendeur sur le site reguler-mon-systeme-nerveux.fr et au cabinet.

Toute réservation d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client. Cette acceptation se matérialise par la validation d'une case dédiée lors de la réservation en ligne, ou par la signature du bon de commande ou du contrat correspondant pour les prestations conclues hors ligne.

Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter au sens du droit français, ou disposer du pouvoir de représenter valablement la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable à une réservation est celle en vigueur à la date de validation de cette réservation.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le site reguler-mon-systeme-nerveux.fr et peuvent être communiquées sur simple demande adressée à catherine.haensler@comla.fr.

Article 2 — Définitions

Pour l'application des présentes CGV, les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Vendeur** : la société COMLA, telle qu'identifiée au préambule.
- **Client** : toute personne, consommateur ou professionnel, ayant réservé une prestation auprès du Vendeur.
- **Consommateur** : au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- **Site** : le site internet accessible à l'adresse reguler-mon-systeme-nerveux.fr.
- **Séance** : prestation individuelle de neurofeedback dynamique selon la méthode NeurOptimal®, réalisée au cabinet du Vendeur.
- **Forfait** : ensemble de trois Séances de suivi ou d'entretien réglées en une seule fois, à un tarif préférentiel.
- **Location** : mise à disposition temporaire d'un Système au domicile du Client, en contrepartie d'un loyer.
- **Système** : appareillage NeurOptimal® mis à disposition dans le cadre d'une Location, comprenant notamment une tablette informatique, un encodeur zAmp, des capteurs, un casque audio et leurs accessoires.
- **Caution** : somme remise par le Client au Vendeur en garantie des obligations résultant de la Location, restituée dans les conditions définies à l'article 9.
- **Accompagnement à l'achat** : prestation gratuite de conseil et de mise en relation avec NeurOptimal Inc., destinée aux Clients souhaitant acquérir un Système neuf.

Article 3 — Description des prestations

3.1 Séances de neurofeedback en cabinet

Le Vendeur propose des Séances individuelles de neurofeedback dynamique selon la méthode NeurOptimal® au cabinet situé à l'Espace COMLÀ, 30 rue Joseph Marie Jacquard, 67400 Illkirch-Graffenstaden.

Trois formules sont proposées :

- **Séance initiale** : Séance d'une durée d'environ 1h30, comprenant un entretien d'anamnèse, l'explication de la méthode et une première session de neurofeedback.
- **Séance de suivi ou d'entretien** : Séance d'une durée d'environ 1 heure, à l'unité.
- **Forfait 3 Séances de suivi ou d'entretien** : ensemble de trois Séances réglées en une seule fois, à un tarif préférentiel.

Le neurofeedback dynamique NeurOptimal® n'est pas un dispositif médical. Les Séances ne constituent ni un diagnostic, ni un traitement, ni un soin médical, et ne se substituent en aucun cas à un suivi médical, psychologique ou paramédical. Le Vendeur s'engage à accompagner le Client dans une démarche de mieux-être.

3.2 Location de système NeurOptimal®

Le Vendeur propose la Location, à titre exclusivement personnel et familial, d'un Système NeurOptimal® comprenant le matériel détaillé dans le contrat de location signé entre les parties lors de la mise à disposition.

Les durées minimales de Location sont les suivantes :

- 2 semaines, uniquement en cas de remise et de restitution en main propre au cabinet ;
- 1 mois, lorsque le Système est expédié au Client par transporteur.

La Location s'adresse exclusivement à des personnes majeures, agissant à des fins non professionnelles. La sous-location et le prêt à un tiers sont strictement interdits, sauf accord écrit préalable du Vendeur.

Les modalités complètes de la Location sont précisées à l'article 9 et formalisées par un contrat de location individuel signé entre les parties à la mise à disposition du Système.

3.3 Accompagnement à l'achat d'un système NeurOptimal®

Le Vendeur propose, à titre gratuit, un Accompagnement à l'achat aux Clients souhaitant acquérir un Système NeurOptimal® neuf. Cette prestation comprend des conseils personnalisés et une mise en relation avec NeurOptimal Inc., éditeur officiel de la méthode.

Le Vendeur n'intervient ni dans la conclusion du contrat de vente entre le Client et NeurOptimal Inc., ni dans le paiement, ni dans la livraison du matériel acquis. Il ne saurait être tenu responsable des engagements pris par NeurOptimal Inc. ou par le Client dans le cadre de cette acquisition.

Article 4 — Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), TVA française applicable au taux en vigueur.

4.1 Tarifs des séances en cabinet

Prestation	Durée	Tarif TTC
Séance initiale	≈ 1h30	90 €
Séance de suivi ou d'entretien (à l'unité)	≈ 1 heure	65 €
Forfait 3 Séances de suivi ou d'entretien	3 × 1 heure	180 €

Le Forfait permet une économie de 15 € par rapport à trois Séances achetées séparément.

4.2 Tarifs de location

Durée de location	Tarif TTC	Modalités
2 semaines	350 € (forfait)	Remise en main propre uniquement
1 mois	600 €	Main propre ou expédition

Durée de location	Tarif TTC	Modalités
À partir de 2 mois	500 € / mois	Main propre ou expédition

4.3 Frais d'expédition

Les frais d'expédition liés à la Location ne sont pas compris dans les tarifs ci-dessus. Leur prise en charge (par le Vendeur, par le Client, ou répartie entre les deux) est définie au cas par cas et précisée dans le contrat de location signé entre les parties.

Toute expédition est effectuée par transporteur sécurisé (Chronopost ou équivalent), avec assurance et remise contre signature.

4.4 Accompagnement à l'achat

L'Accompagnement à l'achat, tel que décrit à l'article 3.3, est proposé à titre entièrement gratuit.

Article 5 — Commande et conclusion du contrat

Conformément à l'article 1127-1 du Code civil, la conclusion du contrat par voie électronique implique le respect des étapes suivantes par le Client :

- information sur les caractéristiques essentielles de la prestation ;
- choix de la prestation et, le cas échéant, de ses options ;
- indication des coordonnées du Client (identité, adresse, courriel, téléphone) ;
- acceptation expresse des présentes CGV par validation d'une case dédiée ;
- vérification des éléments de la commande et correction des éventuelles erreurs (formalité du double clic) ;
- validation définitive de la commande.

La réservation devient ferme et définitive au moment de la confirmation par le Vendeur, transmise au Client par courriel.

Pour les Locations, la conclusion du contrat est complétée par la signature, lors de la mise à disposition du Système, d'un contrat de location individuel précisant notamment l'identification du matériel, les dates exactes de mise à disposition et de restitution, et les pièces à joindre.

Article 6 — Modalités de paiement

6.1 Moyens de paiement acceptés

Le Vendeur accepte les moyens de paiement suivants :

- espèces (appoint exigé) ;
- chèque libellé à l'ordre de COMLA ;
- carte bancaire ;
- virement bancaire.

Le paiement en ligne, lorsqu'il est proposé, est sécurisé par un prestataire de paiement agréé. Le Vendeur n'a jamais accès aux données bancaires du Client.

6.2 Paiement des séances en cabinet

Sauf paiement en ligne au moment de la réservation, le règlement de la Séance est exigible au début ou à la fin de la Séance, en une seule fois.

Le Forfait 3 Séances est réglé en une seule fois lors de la réservation ou lors de la première Séance. Il peut être fractionné en plusieurs fois sur demande, par chèque, virement ou carte bancaire.

6.3 Paiement de la location

Le règlement du loyer est effectué par virement bancaire ou par chèque libellé à l'ordre de COMLA. Le virement est privilégié.

Le premier mois de loyer est exigible avant la mise à disposition du Système. En cas de paiement par chèque, un délai d'encaissement (jusqu'à deux semaines) peut être observé avant l'expédition du Système, afin de s'assurer du bon encaissement.

Pour les Locations de plusieurs mois, les loyers suivants sont dus au plus tard le 5 de chaque mois.

La Caution prévue à l'article 9 est remise au Vendeur préalablement à toute mise à disposition du Système.

6.4 Caractère irrévocable du paiement par carte bancaire

Conformément à l'article L.133-8 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer par carte bancaire est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la commande, le Client autorise le débit de sa carte du montant correspondant.

Article 7 — Droit de rétractation

7.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du contrat (pour les prestations de services) ou de la réception du Système (pour les Locations) pour exercer son droit de rétractation, 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.

Le Client professionnel ne bénéficie pas du droit de rétractation.

7.2 Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Client notifie au Vendeur sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par tout moyen :

- par courriel à catherine.haensler@comla.fr ;
- par courrier postal à COMLA, 8 rue des Sœurs, 67400 Illkirch-Graffenstaden ;
- en utilisant le formulaire-type de rétractation joint en annexe des présentes CGV.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que la communication relative à l'exercice de ce droit soit transmise avant l'expiration du délai de quatorze jours.

7.3 Renonciation expresse — Séances en cabinet

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client qui souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation peut demander expressément cette exécution anticipée.

En réservant une Séance prévue moins de quatorze jours après la commande, le Client **demande expressément** l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation et **renonce expressément** à son droit de rétractation pour les Séances effectivement réalisées avant l'expiration du délai. Cette renonciation est matérialisée par la validation d'une case dédiée lors de la réservation.

Pour les Séances non encore réalisées au moment de la rétractation, le Client est intégralement remboursé dans un délai de quatorze jours.

7.4 Modalités spécifiques à la location

Pour les Locations, le délai de rétractation court à compter de la réception du Système par le Client. En cas de rétractation, le Client renvoie le Système au Vendeur, dans son emballage d'origine, complet et en parfait état, dans un délai de quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les frais directs de renvoi sont à la charge du Client.

Clause de bonne foi : le Vendeur s'engage, indépendamment du droit de rétractation légal, à accepter le retour du Système dans un délai de 48 heures suivant sa réception, dès lors que le matériel n'a pas été utilisé et que les emballages, scellés et capteurs sont demeurés intacts. Dans ce cas, le Vendeur rembourse l'intégralité du loyer perçu, à l'exclusion des frais de transport.

Renonciation expresse — Locations expédiées rapidement : lorsque le Client souhaite que l'expédition du Système intervienne avant la fin du délai de rétractation, il en fait la demande expresse en validant une case dédiée lors de la commande, et reconnaît qu'une fois le Système utilisé, il perd son droit de rétractation pour la période effectivement consommée. Le Client conserve toutefois le bénéfice de la clause de bonne foi prévue ci-dessus.

7.5 Effets de la rétractation

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le Vendeur rembourse au Client l'intégralité des sommes versées, à l'exclusion des frais visés ci-dessus, dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

Article 8 — Conditions spécifiques aux séances en cabinet

8.1 Déroulement

Le Client se présente au cabinet à l'heure du rendez-vous. La Séance comprend un temps d'accueil, l'installation des capteurs, la session de neurofeedback proprement dite, puis un échange final.

Le Client est invité à signaler toute information utile au bon déroulement de la Séance, notamment toute condition particulière dont il a connaissance.

8.2 Annulation et report par le Client

Le Client peut annuler ou reporter sa Séance sans frais à condition de prévenir le Vendeur au moins vingt-quatre (24) heures avant l'horaire prévu.

Toute annulation ou report intervenant moins de 24 heures avant la Séance, ainsi que toute Séance non honorée, sera intégralement facturée(e) au Client.

Au-delà de deux reports consécutifs pour un même rendez-vous, ou à partir de la deuxième Séance non honorée, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute nouvelle réservation du Client.

8.3 Annulation par le Vendeur

En cas d'empêchement du Vendeur, la Séance est reportée à une date convenue entre les parties, sans frais pour le Client.

8.4 Validité du forfait

Le Forfait 3 Séances est valable pendant une durée de trois (3) mois à compter de la date d'achat. Au-delà de cette durée, les Séances non consommées sont considérées comme perdues et ne donnent lieu à aucun remboursement.

Le Forfait est strictement personnel et nominatif. Il ne peut être ni cédé, ni transféré à un tiers, ni remboursé pour les Séances déjà consommées.

Article 9 — Conditions spécifiques à la location

9.1 Usage personnel et familial

La Location est consentie au Client pour un usage exclusivement personnel et familial. Tout usage professionnel, toute sous-location, toute mise à disposition à un tiers sans autorisation écrite préalable du Vendeur sont strictement interdits.

Le Client s'engage à faire signer le formulaire de consentement éclairé NeurOptimal® à toute personne utilisant le Système, préalablement à toute session.

9.2 Caution

À titre de garantie, le Client remet au Vendeur, préalablement à la mise à disposition du Système, un chèque de caution de 6 000 € (six mille euros) libellé à l'ordre de COMLA. Ce chèque n'est pas encaissé.

La Caution est restituée au Client à l'issue de la Location, sous réserve du retour du Système conforme aux conditions de l'article 9.6, et déduction faite, le cas échéant, des sommes dues au Vendeur en application des présentes CGV ou du contrat de location individuel.

La restitution intervient dans les sept (7) jours suivant le contrôle du Système au retour.

9.3 Mise à disposition et expédition

Le Système est testé par le Vendeur avant chaque mise à disposition, afin de garantir son parfait état de fonctionnement.

L'expédition s'effectue par transporteur sécurisé (Chronopost ou équivalent), avec assurance et remise contre signature. La répartition des frais d'expédition est définie au cas par cas et précisée dans le contrat de location.

La remise en main propre est possible sur rendez-vous au cabinet.

Quelles que soient les modalités de transport, le Client devient responsable du Système dès sa réception.

9.4 Obligations du Client pendant la location

Le Client s'engage à :

- conserver le Système dans des conditions normales de température, d'humidité et de sécurité ;
- utiliser le Système conformément à sa destination, aux instructions fournies et aux mises en garde de NeurOptimal® ;
- ne procéder à aucune modification, ajout ou intervention technique sur la tablette informatique ou tout autre élément du Système ;
- ne pas confier le Système à un tiers, hors usage familial au sein du foyer du Client ;
- transporter le Système avec soin, dans son emballage d'origine.

Il est vivement recommandé au Client d'assurer le matériel loué auprès de sa propre compagnie d'assurance pour les risques de vol, vandalisme, dégâts des eaux, incendie et catastrophes naturelles.

9.5 Accompagnement à distance

Le Vendeur propose au Client, sans surcoût et sur demande, un accompagnement à distance pendant la durée de la Location (briefing initial, suivi par téléphone ou visioconférence, support technique de premier niveau).

9.6 Restitution du système

Le Client s'engage à restituer le Système, complet, dans un délai de sept (7) jours suivant la fin de la Location.

Le retour s'effectue :

- par transporteur sécurisé (Chronopost ou équivalent), avec assurance d'une valeur minimale de 5 000 €, remise contre signature, dans l'emballage d'origine, à l'adresse du siège : COMLA, 8 rue des Sœurs, 67400 Illkirch-Graffenstaden ;
- ou en main propre sur rendez-vous au cabinet.

Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf disposition contraire prévue au contrat de location.

Le Système est testé par le Vendeur dans les sept (7) jours suivant sa restitution. Toute défectuosité, irrégularité ou usure anormale constatée à cette occasion est imputable au Client. Les frais de réparation sont alors facturés au Client, le cas échéant par retenue sur la Caution.

9.7 Pénalités de retard et matériel manquant

Tout retard de restitution au-delà du délai de sept jours prévu à l'article 9.6 entraîne l'application d'une pénalité de cinquante (50) euros par jour de retard.

Le non-retour du Système dans les quinze (15) jours suivant la fin de la Location entraîne l'encaissement immédiat du chèque de caution de 6 000 €, à titre d'indemnisation forfaitaire pour matériel manquant, sans préjudice de toute action complémentaire.

En cas de matériel non réparable ou non restitué, l'élément concerné est considéré comme perdu et facturé au Client par retenue sur la Caution.

9.8 Limitation de garantie

Le Vendeur garantit le bon fonctionnement du Système au moment de la mise à disposition. Il ne peut en revanche garantir la nature, l'intensité ou l'ordre des effets que le Client ou tout autre utilisateur peut éprouver lors de l'utilisation du Système.

Article 10 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations sincères, exactes et à jour lors de la réservation ;
- signaler toute condition particulière dont il a connaissance et susceptible d'affecter le bon déroulement de la prestation ;
- respecter les horaires de rendez-vous ;
- régler le prix de la prestation dans les conditions prévues à l'article 6 ;
- respecter, le cas échéant, les obligations spécifiques liées à la Location prévues à l'article 9.

Le Client demeure seul responsable de l'opportunité de recourir aux prestations du Vendeur au regard de sa situation personnelle. Il lui est rappelé que le neurofeedback dynamique NeurOptimal® n'est pas un dispositif médical et ne se substitue pas à un suivi médical, psychologique ou paramédical.

Article 11 — Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur est tenu d'une obligation de moyens et non de résultat. Il s'engage à apporter à l'exécution des prestations le soin et la diligence d'un professionnel qualifié, conformément aux règles de l'art applicables à la méthode NeurOptimal®.

Le neurofeedback dynamique NeurOptimal® n'est pas un dispositif médical. Les prestations du Vendeur ne constituent ni un diagnostic, ni un traitement, ni un soin médical au sens du Code de la santé publique. Elles ne se substituent pas à un suivi médical, psychologique ou paramédical et ne sauraient en aucun cas être interprétées comme telles.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée :

- en cas de manquement du Client à ses propres obligations ;
- en cas de force majeure au sens de l'article 13 ;
- en cas de dommage résultant d'une utilisation non conforme du Système loué ;

- pour les conséquences indirectes ou immatérielles, telles que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte de données ou trouble de jouissance.

En tout état de cause, et sauf faute lourde ou intentionnelle du Vendeur, sa responsabilité est limitée au montant de la prestation concernée.

Article 12 — Assurance responsabilité civile professionnelle

Le Vendeur a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité de neurofeedback auprès de :

HISCOX ASSURANCES, TSA 49007, 60477 Compiègne Cedex — Téléphone : 0800 60 20 16 — Numéro de contrat : HSXIN320031121.

Article 13 — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution de l'une de ses obligations en raison d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : tout acte d'une autorité civile ou militaire, tout mouvement social, incendie, inondation, dégât des eaux, tempête, foudre, accident, émeute, attentat, épidémie ou pandémie reconnue par les autorités, ainsi que toute défaillance d'un tiers ayant un caractère externe, imprévisible et irrésistible.

La partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. L'exécution du contrat est alors suspendue jusqu'à la disparition du cas de force majeure.

Article 14 — Données personnelles et RGPD

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Vendeur collecte et traite des données personnelles concernant le Client (notamment : identité, coordonnées, données de réservation, données de paiement).

La base légale principale du traitement est l'exécution du contrat conclu entre le Client et le Vendeur (article 6.1.b du RGPD). D'autres bases légales peuvent s'appliquer, notamment le consentement (newsletter), l'obligation légale (facturation, comptabilité) ou l'intérêt légitime (sécurité du site, prévention de la fraude).

Le Client dispose, dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés modifiée, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition concernant ses données personnelles, ainsi que du droit de retirer son consentement à tout moment et du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour exercer ces droits, le Client peut écrire à catherine.haensler@comla.fr.

Le détail des traitements réalisés, des durées de conservation et des destinataires des données figure dans la *Politique de confidentialité* accessible sur le site reguler-mon-systeme-nerveux.fr.

Article 15 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments du site reguler-mon-systeme-nerveux.fr et des supports remis au Client (textes, photographies, logos, graphismes, vidéos, marques) sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive du Vendeur ou de leurs ayants droit respectifs.

La marque NeurOptimal® est la propriété de Zengar Institute Inc. Toute mention de cette marque par le Vendeur est effectuée dans le cadre de sa licence d'utilisation et ne saurait conférer au Client aucun droit sur celle-ci.

Toute reproduction, représentation, modification ou exploitation, totale ou partielle, des éléments visés ci-dessus, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable du Vendeur, est strictement interdite.

Article 16 — Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée au Vendeur par courriel à catherine.haensler@comla.fr ou par courrier postal à COMLA, 8 rue des Sœurs, 67400 Illkirch-Graffenstaden. Le Vendeur s'engage à apporter une réponse dans un délai raisonnable.

Conformément aux articles L.611-1 à L.616-3 du Code de la consommation, et à l'article L.612-1 du même code, le Client consommateur a la faculté de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige qui l'opposerait au Vendeur, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation et dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite.

Le Vendeur a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 11432 / OC / 2204, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Le Client peut saisir le médiateur :

- par courrier : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint Jean de Niois ;
- par téléphone : 04 82 53 93 06 ;
- par courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr ;
- ou en remplissant le formulaire en ligne « Saisir le médiateur » sur le site www.sasmediationsolution-conso.fr.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013, le Client consommateur dispose également d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article 17 — Archivage et preuve

Le Vendeur archive les bons de commande, factures et documents contractuels sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle au sens de l'article 1366 du Code civil.

Les registres informatisés du Vendeur sont considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre elles, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Article 18 — Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable au regard d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur, ou d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite. Les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

Article 19 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et le contrat conclu avec le Client sont soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable et sous réserve des règles impératives applicables aux consommateurs, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Strasbourg.

Le Client consommateur conserve la faculté de saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes au sens du Code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

ANNEXE — FORMULAIRE-TYPE DE RÉTRACTATION

(à compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter)

À l'attention de :

COMLA — Catherine Haensler

8 rue des Sœurs

67400 Illkirch-Graffenstaden

Courriel : catherine.haensler@comla.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service / la location ci-dessous :

Désignation de la prestation :

Commandée le (*) / reçue le (*) :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date :

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(*) Rayer la mention inutile.