

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Conditions Générales : les présentes conditions générales du Cabinet régissent les relations contractuelles établies entre le Cabinet et le Client. 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 Client. Elles sont communiquées au Client, 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 et informé de toutes les caractéristiques essentielles du Service. La signature par le Client des Conditions Générales confirme expressément la volonté et la décision éclairée du Client de vouloir confier au Cabinet la pleine exécution et réalisation de la prestation de services confiés.

Le Cabinet : Fabienne Lhermet, biographe, entreprise individuelle, n° SIRET 51086754200068, tel. 06-11-92-30-07, fabienne.lhermet@gmail.com, ayant souscrit le contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Allianz, contrat Actif Pro n° 64342282. 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 Client : personne(s) physique(s) majeure(s) 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 Client reconnaît avoir pris connaissance (le « Code d'Éthique SNPCE »). Le Client peut être un professionnel ou un consommateur. Le Client 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 Client.

Le(s) Narrateur(s) : personne(s) physique(s) racontant son histoire à l'occasion d'entretiens avec Fabienne Lhermet, biographe. Il s'agit soit du Client lui-même, soit d'une personne à qui le Client offre les prestations de biographe de Fabienne Lhermet.

La Date de conclusion du contrat : la date de conclusion du contrat liant le Client 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 Client des Conditions Générales vaut contrat définitif conclu entre le Client et le Cabinet, et confirme la volonté du Client 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 du Client, s'ajoutant au Prix, et devant être payés par le Client.

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

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 du Client, suite et conformément à la commande du Client.

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

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

Article 2 – Domaine d’application

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

Le fait, pour le Client, de passer commande auprès du Cabinet vaut adhésion expresse, complète et sans réserve par le Client 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 Client à l’attention du Cabinet vaut commande de la part du Client.

La commande du Client est, soit directement transmise par écrit par le Client au Cabinet par courrier postal ou électronique, ou tout autre moyen de communication que le Client aura lui-même jugé adapté, notamment SMS, WhatsApp ou messagerie liée à un réseau tel que LinkedIn, soit explicitée oralement par le Client 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 Client.

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

Le Client 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 du Client, telle que revue et validée par ses soins, n’est traitée par le Cabinet qu’après étude, accord et signature par le Client des Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières, et paiement de l’avance exigée et que le Client aura accepté de régler pour qu’il y ait pleine exécution du Service. La signature par le Client des Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières pourra se faire par voie électronique, notamment par échanges d’emails.

La livraison du Résultat des Prestations se fera à l’adresse postale ou par email, suivant ce qui aura été convenu avec le Client, soit au Client lui-même s’il est également le Narrateur, soit au Narrateur. Dans le cas où le Client n’est pas le Narrateur, pour des raisons de confidentialité due au Narrateur, le Cabinet ne pourra communiquer au Client les informations reçues du Narrateur au cours des entretiens ni lui faire parvenir le Résultat des Prestations au fur et à mesure des séances de travail, sauf si accord explicite du Narrateur. Si, en revanche, les éléments provenant du Narrateur ne permettent pas de répondre à la commande du Client, le Cabinet en informera le Client pour s’assurer de sa volonté ou non de poursuivre la prestation.

Le délai de livraison est défini et fixé de commun accord entre le Client 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 Client 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 son Client. 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 du Client.

La pleine réalisation du Service par le Cabinet et le paiement du Prix par le Client met un terme définitif au contrat dûment exécuté. Si le Client 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 Client au Résultat des Prestations et/ou les objectifs que le Client 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 Client.

Le Résultat des Prestations ainsi livré est réputé conforme aux attentes et exigences du Client / Narrateur, sauf à ce qu'il y ait réclamation ou formulation de réserves par ce dernier 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 Client / Narrateur. La pleine exécution et réalisation par le Cabinet des prestations de service confiées par le Client au Cabinet et la pleine exécution par le Client 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 Client 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.

Après réception du mail récapitulatif la prestation convenue entre le Client et le Cabinet et signature par le Client des CGV, une facture d'avance est envoyée au Client. Par le règlement de cette avance et en acceptant son encaissement par le Cabinet, le Client valide son engagement dans le projet. En cas de désistement à l'initiative du Client avant la fin de la phase d'écriture, cette avance ne sera pas restituée. Si le projet est mené à terme, le prix de la dernière séance ne sera pas facturé car sera réputé couvert par l'avance (les frais éventuellement liés à la dernière séance seront en revanche facturés). Le paiement de l'avance vaut accord exprès et préalable du Client, donné définitivement au Cabinet, d'exécuter pleinement la fourniture des services. Si le Client est un consommateur, cet accord exprès et préalable vaut aussi reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le Cabinet (cf. article 10).

Les factures sont ensuite envoyées au Client au fur et à mesure de l'envoi du résultat de la prestation, c'est-à-dire après chaque entretien. Le Client règle la totalité du Prix à réception de la facture. La date de règlement des factures émises par le Cabinet est mentionnée sur les factures. Les paiements se font en euros, soit par chèque à l'ordre du Cabinet, sous réserve de bon encaissement, soit par virement bancaire sur le compte bancaire du Cabinet. Le paiement anticipé ne donne pas droit à escompte.

Toutes les taxes et tous les frais généralement quelconques (tels que, et sans que cette énumération soit exhaustive, les frais bancaires, frais d'encaissement, frais de changes, frais de recouvrement, frais de transport, frais de livraison) restent à la charge exclusive du Client (« Frais »).

Le Client 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 du Client 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 Client professionnel ; 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 Client concerné.

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

Dès l'envoi de la mise en demeure, le Client 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 Client restent intégralement à la charge du Client.
- le paiement du solde de toutes les autres factures émises par le Cabinet au nom du Client 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 Client, suspendues ou non par le Cabinet, sont définitivement résiliées.

Article 6 – Droit d'auteur

S'agissant d'une biographie, biographe et narrateur sont co-auteurs du livre. Ainsi, le Narrateur et le Client déclarent accepter que le nom de la biographe, Fabienne Lhermet, apparaisse sur la page de titre à l'intérieur du livre, conformément à la réglementation sur les droits d'auteur (article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle).

Si le Client souhaite faire éditer ou autoéditer l'ouvrage et ne souhaite pas que le nom de Fabienne Lhermet figure sur l'ouvrage, un contrat spécifique sera rédigé. La cession des droits patrimoniaux et moraux de Fabienne Lhermet, autorisant la libre exploitation de l'ouvrage et sa diffusion commerciale, pourra alors donner lieu à une compensation financière, convenue entre le Client et le Cabinet et précisée dans le contrat ou l'accord de cession des droits d'auteur.

Si le Client destine son ouvrage à l'édition traditionnelle, la recherche d'un éditeur lui incombe. Fabienne Lhermet ne peut être tenue responsable de l'échec de cette démarche.

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 du Client.

Si le traitement réservé par le Cabinet aux réclamations et réserves formulées par le Client ne répond pas aux attentes du Client, 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 Client 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 Client / Narrateur. 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 Client / Narrateur 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 Client / Narrateur 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 Client / Narrateur, pour le temps nécessaire à l'exécution des missions spécifiques confiées par le Client, et tant que le Client est susceptible de confier de nouvelles missions au Cabinet, et pour la durée de leur traitement tel que consenti par le Client / Narrateur, 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 Client, (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 Client / Narrateur ce qui couvre, notamment, l'information sur d'éventuelles activités initiées ou menées par le Cabinet qui pourraient intéresser le Client / Narrateur. Les données personnelles collectées sont celles qui sont communiquées volontairement par le Client / Narrateur 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 du Client / Narrateur, ses coordonnées et notamment son adresse postale, son adresse de messagerie électronique, ses numéros de téléphone.

Le Cabinet est soumis à une obligation de confidentialité. Il s'engage à ne pas divulguer les informations confiées par le Client / Narrateur. Cette obligation de confidentialité concerne l'ensemble des informations reçues du Client / Narrateur. Le Client / Narrateur est informé que les entretiens seront enregistrés (enregistrements audio détruits six mois après la fin de la collaboration) et que les enregistrements audio pourront faire l'objet d'un traitement par un outil de transcription.

Sauf indication contraire explicite, le responsable du traitement des données à caractère personnel est Fabienne Lhermet, 1 D impasse Paul Cézanne, 13400 Aubagne, n° SIRET 51086754200068. Le Client / Narrateur 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 email à l'adresse suivante : fabienne.lhermet@gmail.com.

8.3 Les écritures réalisées au titre de la commande du Client 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 Client / Narrateur au Cabinet et vice versa ne sont valablement notifiés que s'ils sont envoyés :

- Par le Client / Narrateur au Cabinet, à l'adresse suivante : 1 D impasse Paul Cézanne, 13400 Aubagne, fabienne.lhermet@gmail.com;
- Par le Cabinet au Client / Narrateur, à l'adresse qui aura été confirmée par le Client / Narrateur 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 consommateur 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 consommateur 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 professionnel.

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 consommateur doit être informé du fait qu'il ne bénéficie pas de ce droit de rétractation ou, le cas échéant, ces circonstances dans lesquelles il le perd.

Par la signature des présentes Conditions Générales, le Client consommateur 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 Client 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 Client sont régies et interprètes 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 Client – consommateur

ou professionnel – et le Cabinet seront négociés entre eux pour définir la solution amiable la plus adéquate.

12.2 Si le litige concerne un différend entre le Cabinet (qui est un professionnel) et le Client consommateur, 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 un professionnel) et le Client non consommateur (professionnel), 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 à la consommation

13.1 La médiation de la consommation est un processus structuré par lequel le Client consommateur 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'un tiers, le médiateur.

Le médiateur à la consommation, pour les litiges entre le Cabinet et le Client consommateur, 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 Client consommateur qui souhaite initier une résolution amiable du litige via la médiation à la consommation est invité à se connecter sur le site internet de l'AMIDIF à l'aide du lien électronique suivant : <http://www.amidif.com/mediation-consommation.html>

Le Client consommateur 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 médiateur désigné par l'AMIDIF procède à l'analyse de la recevabilité de la demande du Client consommateur et notifie audit Client consommateur, 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 Client consommateur (art. L.612-1 du Code de la consommation). Chacune des parties peut aussi, à sa charge, se faire représenter par un avocat, se faire assister par un tiers et solliciter l'avis d'un expert (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 clients consommateurs.

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 professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le client consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le client consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- 6° Aux litiges concernant :
 - Les services d'intérêt général non économiques ;
 - Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients 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 médiateur de la consommation lorsque (art. L.612-2 du Code de la consommation) :

- a) le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel 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 autre médiateur ou par un tribunal ;
- d) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- e) le litige n'entre pas dans son champ de compétence.