

Conditions Générales de Vente/Services

Date de dernière modification : 26 Avril 2019

Numériclé est un service proposé par l'Entreprise Individuelle de droit français (le « **Prestataire** ») :

MR Quentin Sibold
4 Allée François Mauriac, 26200 Montélimar

SIRET : 823 289 434 00024 / Non soumise à la TVA

Le prestataire peut être joint aux coordonnées suivante :

- Par Téléphone : 0644690101
- Par Mail : contact@numericle.net
- Par courrier à l'adresse ci-dessus

Article 1 – Champ d'Application

Les présentes conditions générales de vente/services (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent aux services suivants (les « **Services** ») fournis par le Prestataire à tout consommateur et non professionnel désirant en bénéficier (le « **Client** »).

Assistance informatique à domicile	Le Client délègue au Prestataire les actions à effectuer sur les outils numériques
Dépannage informatique à domicile	Le Client fait réparer l'outil en panne par le Prestataire
Cours à domicile en informatique	Le Client se fait donner des cours particuliers en informatique
Accompagnement aux démarches administratives en ligne	Le Client se fait accompagner pour ses démarches administratives en ligne
Ateliers numériques	Le Client effectue avec le Prestataire un atelier qui permet de prendre en main les outils numériques et de choisir les meilleures solutions adaptées à sa situation

Les caractéristiques principales des Services figurent en Annexe des présentes.

Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au bon de commande ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre la Société et le Client concerné.

Les Conditions Générales s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables et notamment celles prévues par le Code de la Consommation.

Article 2 – Commandes et Rendez-vous

Chaque commande de Services peut donner lieu à l'établissement d'un devis détaillé, d'une durée de validité de **7 jours** à compter de sa date de création.

La commande est définitive dès acceptation et signature du devis par le Client, ce dernier valant alors bon de commande.

Le bon de commande, la nature des Services et leurs modalités d'exécution ne pourront être modifiés sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires :

- l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client restera acquis de plein droit au Prestataire et ne donnera lieu à aucun remboursement ;
- en l'absence d'acompte, une somme correspondant à [Pourcentage] % du prix total hors taxes des Services sera due au Prestataire et facturée au Client.

Réciproquement, en cas d'annulation par le Prestataire d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client lui sera restitué, étant précisé qu'il sera restitué au double si la commande ne correspond pas à une commande spéciale sur devis.

Sauf dans le cas de commande spéciale sur devis, tout acompte versé d'avance par le Client portera intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter

du versement jusqu'à l'exécution des Services, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de fournir lesdits Services.

Article 3 – Conditions tarifaires

Les Services sont fournis au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la signature du bon de commande, exprimé en euros et toutes charges comprises (taxe sur la valeur ajoutée française et autres taxes applicables au jour de l'enregistrement de la commande).

Les frais éventuels de dossier, de gestion, de réservation, d'intermédiation, et autres frais, intérêts et commissions sont indiqués sur le bon de commande.

Les frais engagés pour l'exécution des Services pourront toutefois faire l'objet d'une facturation complémentaire au Client (frais de déplacement, hébergement, débours, etc.) selon l'accord des parties figurant le cas échéant dans le bon de commande.

Le prix des Services est déterminé dans le bon de commande en fonction de la nature des Services, du niveau de compétence et d'expertise requis et du nombre, de la qualification et expérience du personnel nécessaire.

Le tarif est ferme et ne peut être révisé pendant la durée d'exécution des Services, les parties renonçant expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil. Toutefois, en cas de demande particulière du Client pendant la durée d'exécution des Services, dûment acceptée par écrit par le Prestataire, les coûts ou frais y afférents pourront faire l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour tous Services qui seraient souscrits postérieurement à cette modification.

Des éventuelles réductions de prix, ristournes et remises pourront s'appliquer aux Services dans des conditions prévues en Annexe ou dans tout autre document qui serait communiqué au Client. En cas de tarif promotionnel, le Prestataire s'engage à appliquer ce tarif à toute commande passée durant la période de la promotion.

Toute modification des tarifs résultant d'une augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou la création de toute nouvelle taxe assise sur le prix des Services sera immédiatement et automatiquement appliquée.

Article 4 – Conditions de facturations et de paiement

Pour les services spécifiques (occasionnels) :

Le paiement peut être effectué à la commande
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de la signature du bon de commande.
Le paiement peut être effectué au terme du service rendu
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de leur fourniture.
Le paiement peut être effectué après le service rendu
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable en un seul versement dans un délai de 15 jours suivant leur fourniture.

Pour les services à exécution successive (régulièrement) :

Le paiement peut être effectué à la commande
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de la signature du bon de commande.
Le paiement peut être effectué au terme du service rendu
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de leur fourniture.
Le paiement peut être effectué à échéances régulières
Les Services sont facturés et le prix est exigible en totalité et payable au début de chaque mois donnant lieu à la fourniture des Services.

Conformément à l'article L. 221-10 du Code de la Consommation et sauf exceptions visées à ce même article,, lorsque la commande a été souscrite hors établissement du Prestataire au sens de l'article L.221-1 du Code de la Consommation, l'exécution et le paiement des Services ne pourront avoir lieu avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion des présentes par un consommateur, sauf demande expresse en sens contraire du Client recueillie dans les conditions prévues à l'article L.221-25 du Code de la Consommation.

Les modes de paiement suivants peuvent être utilisés :

- Cartes bancaires
- Chèque bancaire (pour toute commande supérieure ou égale à 30 euros TTC)
- Virement bancaire

- Espèces (pour toute commande inférieure ou égale à 30 euros TTC sous réserve de pouvoir rendre la monnaie)

En présence d'un paiement par chèque, ce dernier doit être émis par une d'une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. L'encaissement est effectué immédiatement, ou selon les conditions convenues entre le Prestataire et le Client dans le bon de commande.

En cas de règlement anticipé par le Client, aucun escompte ne sera pratiqué. En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans accord préalable et écrit entre le Prestataire et le Client. Toute suspension, déduction ou compensation opérée unilatéralement par le Client sera traitée comme un défaut de paiement et entraînera toutes les conséquences d'un retard de paiement.

Il est expressément convenu que le Client est valablement mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En cas de retard de paiement de l'une quelconque des échéances, le Prestataire se réserve notamment le droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, de :

- exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Services, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue
- refuser toute nouvelle commande ou exiger pour toute nouvelle commande un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements
- imputer tout paiement partiel en premier lieu sur la partie non privilégiée de la créance puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne
- réduire, suspendre ou annuler l'accès aux Services, 7 jours après mise en demeure restée sans effet, effectuée par le Prestataire auprès du Client
- appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce ; et/ou
- exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, et le paiement d'une indemnité égale à 10% des sommes lui restant dues, sans préjudice de la réparation de tout dommage effectivement subi.

Article 5 – Modalités de fourniture de services

Le Prestataire n'est tenu de fournir les Services commandés par le Client qu'en cas de paiement partiel ou total du prix et encaissement effectif de celui-ci dans les conditions ci-avant indiquées à l'article 3.

En l'absence d'exécution immédiate des Services, ceux-ci seront fournis à la date ou dans le délai figurant dans le bon de commande, au lieu convenu avec le Client et préalablement accepté par le Prestataire.

Le Prestataire déclare disposer des compétences, de l'expérience et des moyens nécessaires pour fournir les Services, et assumera la pleine responsabilité tant de l'exécution des Services que de l'organisation du travail de son personnel le cas échéant.

Le Prestataire fournira les Services de bonne foi et mettra en œuvre toutes les diligences requises pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des droits de tiers.

Notamment, le Prestataire s'engage à :

- apporter tous les soins requis par la diligence professionnelle et les usages de la place à l'exécution des Services
- mettre le cas échéant en œuvre ou à disposition les moyens adéquats pour l'exécution des Services
- en l'absence d'exécution immédiate des Services, faire ses meilleurs efforts pour assurer le respect du délai ou calendrier figurant dans le bon de commande

Le Prestataire collaborera activement et de bonne foi avec le Client en tous domaines, en vue de la bonne exécution des Services, et informera immédiatement le Client de toute difficulté ou de tout litige survenu au cours de l'exécution de sa mission.

Le Prestataire fournira les Services en totale indépendance et autonomie. Ni le Prestataire, ni ses dirigeants, ni les membres de son personnel, ne disposeront du pouvoir ou de l'autorité pour prendre des décisions, engagements, ou conclure des contrats au nom et pour le compte du Client, de quelque manière que ce soit, sauf mandat écrit préalable et spécial donné par le client.

Article 6 – Obligations du client

Le Client collabore activement et de bonne foi avec le Prestataire en tous domaines en vue de la bonne exécution des Services.

Il communique notamment des informations et documents au caractère complet, précis exact et sincère et prend les décisions raisonnablement nécessaires dans les délais requis pour l'exécution des Services. Le Prestataire sera autorisé à utiliser tout élément communiqué par le Client pour les besoins de la réalisation des Services ou obtenu par le biais de sources d'informations publiques généralement considérées comme fiables et à présumer, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, que cet élément est exact, précis, sincère, complet et ne comporte pas d'inexactitude ou d'insuffisance susceptible d'en altérer la portée.

Le Client ne peut modifier, en cours d'exécution des Services, leur nature ou leurs modalités de fourniture, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Il s'engage à informer immédiatement le Prestataire de toute difficulté, réserve ou de tout litige survenu au cours de l'exécution des Services, afin de permettre le cas échéant un règlement amiable de la situation.

Le Client verse le prix des Services dans les conditions et selon les modalités prévues aux présentes.

Article 7 – Réclamations

Le service après-vente du Prestataire peut être contacté en utilisant les coordonnées figurant en-tête des présentes Conditions Générales.

En cas de retard dans la fourniture des Services, pour tout autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client pourra résoudre la commande dans les conditions prévues aux articles L.216-2, L.216-3 et L.241-4 du Code de la consommation, après avoir enjoint le Prestataire de fournir les Services dans un délai supplémentaire raisonnable.

Les sommes avancées par le Client lui seront alors rétrocédées au plus tard quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat aura été dénoncé.

En cas d'exécution défectueuse des Services, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, ses réserves et les justificatifs pertinents dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance, afin de permettre aux parties de faire leurs meilleurs efforts en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification initiale du Client.

A défaut de réserves ou de réclamations expressément émises par le Client lors de la fourniture des Services dans ce délai, aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Prestataire.

Le cas échéant et en cas de prise en compte de la réclamation du Client, le Prestataire pourra procéder à un remboursement partiel ou total du Client ou rectifier et corriger les Services fournis dans les meilleurs délais.

A défaut de règlement amiable dans les conditions susvisées et en cas d'inexécution suffisamment grave du Prestataire, le Client pourra résilier les Conditions Générales dans les conditions prévues à l'article 10 et obtenir le cas échéant des dommages et intérêts du Prestataire aux fins de réparer le préjudice subi, le Client renonçant par avance à solliciter une exécution forcée en nature des Services par le Prestataire ou un tiers ou une réduction proportionnelle du prix, par dérogation expresse aux dispositions des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

Article 8 – Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens au titre de la fourniture des Services.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée:

- en cas de manquement à une quelconque obligation résultant d'un cas fortuit, d'un évènement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil ou du fait du Client ou d'un tiers
- dans le cas où les informations, données, instructions, directives, matériels ou supports communiqués par le Client sont erronés ou incomplets, et plus généralement dans le cas où l'inexécution ou l'exécution défectueuse des Services résulte en tout ou partie du comportement, d'un manquement ou d'une carence du Client
- en cas d'utilisation des résultats des Services pour un objet ou une finalité différents de ceux pour lesquels le Prestataire est intervenu, de mise en

œuvre erronée des recommandations du Prestataire ou d'absence de prise en compte des réserves émises par le Prestataire

- en cas de dommage indirect ou non prévisible
- en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier

Article 9 – Propriétaire intellectuelle

Sauf accord préalable écrit du Prestataire, le Prestataire est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les éléments communiqués au Client dans le cadre de la fourniture des Services, et notamment de façon non limitative sur la charte graphique, le titre, la forme, le plan et la structure des informations et documents communiqués, les textes, les logos, les marques, les images et photographes, les animations et vidéos, les slogans, les bases de données et plus généralement tout ou partie des éléments communiqués.

En conséquence, les présentes Conditions Générales n'entraînent le transfert d'aucun de ces droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui s'interdit de reproduire, d'utiliser et/ou de représenter, par quelque procédé que ce soit, même partiellement, tout élément sur lequel le Prestataire détient un droit de propriété intellectuelle.

Par exception à ce qui précède, le Prestataire concède au Client, sous réserve du respect par ce dernier des présentes Conditions Générales, un droit non exclusif et non cessible d'accéder aux éléments communiqués dans le cadre de la fourniture des Services et dont il détient la pleine propriété, de les télécharger et de les imprimer le cas échéant dans le cadre d'une utilisation interne personnelle et non commerciale.

Article 10 – Données personnelles

Veillez-vous référer à la **Politique des Données Personnelles** associé aux Conditions Générales de Vente/Services.

Article 11 – Durée, résiliation

En cas de vente ponctuelle ou en application de conditions particulières, les présentes Conditions Générales sont conclues pour la durée de fourniture des Services, telle que mentionnée le cas échéant dans des conditions particulières ou dans le bon de commande.

En cas de vente à exécution successive, les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée initiale de 6 mois. A défaut de dénonciation des présentes Conditions Générales dans un délai de 1 mois précédant le terme de cette durée initiale, la fourniture des Services et les Conditions Générales sont tacitement reconduits pour une nouvelle période d'une durée équivalente à la durée initiale, aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction.

A cet égard, il est rappelé les termes des articles suivants du Code de la Consommation figurant dans la partie législative nouvelle, Livre II, Titre Ier, Chapitre V :

Article L.215-1 du Code de la Consommation

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L.215-2 du Code de la Consommation

« Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. »

Article L.215-3 du Code de la Consommation

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L.241-3 du Code de la Consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Le Prestataire ou le Client pourra résilier les Conditions Générales de plein droit de manière anticipée par l'envoi d'une notification écrite :

- en cas de survenance d'un cas de force majeure visé à l'article 7 des présentes
- après avoir notifié l'autre partie en cas de manquement grave de celle-ci à ses obligations ou au titre des lois et règlements applicables, auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours (lorsqu'il peut être remédié à ce manquement) suivant notification écrite indiquant la nature du manquement et la nécessité d'y remédier

Article 12 – Rétractation

Le cas échéant, lorsqu'une commande de Services a été souscrite par un Client consommateur à distance, après démarchage téléphonique ou hors établissement du Prestataire au sens de l'article L.221-1 du Code de la Consommation, le Client disposera d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour de la signature du bon de commande, la computation du délai s'effectuant selon les modalités prévues à l'article L.221-19 du Code de la Consommation.

Le Client pourra notifier sa décision de se rétracter de sa commande au moyen du formulaire de rétractation figurant en Annexe des présentes ou d'une déclaration claire et dénuée d'ambiguïté à l'adresse postale ou électronique du Prestataire.

Le Prestataire accusera le cas échéant réception de la demande de rétractation conforme.

Le cas échéant, le remboursement du prix versé par le Client pour les Services interviendra dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où le Prestataire aura été informé de la décision de rétractation de sa commande par le Client, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la transaction initiale. A cet égard, il est précisé qu'en cas de demande expresse du Client d'exécution des Services avant la fin du délai de rétractation, ce dernier devra s'acquitter du prix des Services dont il a bénéficié préalablement à sa rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-25 du Code de la Consommation.

Nonobstant ce qui précède, il est précisé que le droit de rétractation ne s'appliquera pas pour la fourniture des services visés à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, notamment en cas de fourniture de Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable du Client et renonciation à son droit de rétractation.

Article 13 – Notifications

Toute notification ou convocation écrite requise ou permise en vertu des stipulations des présentes sera valablement effectuée si elle est adressée par lettre remise en main propre ou par porteur contre reçu de livraison, par courrier recommandé avec avis de réception, ou par courrier électronique (sauf en cas de résiliation des présentes), adressé aux coordonnées de la partie concernée, chaque partie élisant domicile en son siège social.

Tout changement de coordonnées d'une partie pour les besoins des présentes devra être notifié à l'autre partie selon les modalités prévues ci-dessus.

Les notifications adressées en mains propres ou par porteur seront présumées avoir été faites à leur date de remise au destinataire, telle qu'attestée par le reçu de livraison. Les notifications faites par courrier recommandé avec avis de réception seront présumées avoir été faites à la date de leur première présentation à l'adresse du destinataire. Les notifications faites par courrier électronique seront présumées avoir été faites à la date d'envoi du courrier électronique.

Article 14 – Autonomie et absence de renonciation

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou inapplicable pour quelque cause que ce soit en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations resteraient en vigueur.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou de plusieurs stipulations des Conditions Générales n'emportera en aucun cas renonciation.

Article 15 – Modification

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des présentes Conditions Générales pour la passation de nouvelles commandes de Services.

Toute commande consécutive à une modification apportée aux Conditions Générales emportera acceptation par chaque Client de la nouvelle version des Conditions Générales qui lui sera communiquée.

Article 16 – Droit applicable & langue

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Conditions tarifaires

Les prestations effectuées à domicile sont regroupées en deux groupes distincts :

Chaque intervention à domicile est dédiée à des prestations définies selon le groupe prévu avec le client ci-dessous, une prestation d'un groupe ne peut être effectuée en même temps d'un autre que si celle-ci a été au préalable prévue avec le prestataire

Exemple : Un client qui demande à être dépanné ne peut demander un cours ou un atelier au sein de la même intervention

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Dépannage informatique• Assistance informatique• Accompagnement aux démarches administratives en ligne | <ul style="list-style-type: none">• Cours à domicile• Ateliers numériques |
|--|--|

Le nombre d'heures d'une intervention est fixé avec le client en fonction du temps que prendra l'exécution de la demande d'intervention

Exemple : un cours sur 2h en fonction du niveau du cours et des connaissances en informatique du client ou encore un dépannage qui peut n'en prendre qu'1 heure



Le tarif est ensuite établi selon le nombre d'heures prévu avec le client lors de la prise de Rendez-vous

20 €

Par heure pour un tarif réduit
(ce tarif est proposé
uniquement au cas par cas par
le prestataire)

30 €

Par heure pour une
intervention normale

40 €

Par heure de dépassement
horaire (voir note ci-dessous)

Ce tarif comprend les frais de déplacement

Exemples de tarifs :

- Cours en informatique de 2 heures sans dépassement : 60€
- Dépannage en informatique d'1 heure avec 1 heure de dépassement : 70 €
- Assistance informatique de 3 heures en tarif réduit sans dépassement : 60 €
- Assistance informatique de 3 heures sans dépassement : 90 €

L'ensemble de ces frais ouvrent droit à un crédit d'impôt de 50% sur les dépenses engagées par le client.

Tarif réduit

Le tarif réduit est un tarif qui est proposé ponctuellement par le prestataire à son client. L'application d'un tarif réduit est indiquée avant la prise de rendez-vous et le prestataire ne peut revenir sur l'engagement de l'application du tarif réduit.

Ce tarif peut également être proposé pour certains cours spécifiques ou certains ateliers.

Tout rendez-vous pris est confirmé par l'envoi d'un mail ou sur l'espace client en ligne. Le client doit donc conserver la confirmation du rendez-vous car c'est celui-ci qui permet d'indiquer si un tarif réduit sera ou non appliqué.

A quoi correspond le dépassement horaire ?

Il s'agit d'une tranche tarifaire dont doit d'acquitter le client lorsque celui-ci contraint le prestataire à dépasser le temps prévu ou/et à déborder sur les rendez-vous d'autres clients.

Pour facturer une tranche de dépassement horaire, le prestataire doit au préalable informer le client du dépassement et se mettre d'accord avec le prestataire sur le caractère nécessaire du dépassement.

Le prestataire est en droit de refuser de facturer la tranche de dépassement horaire ou de ne pas l'accorder selon son bon vouloir.