



# Silbara

Médiation par l'animal & Équithérapie

## Conditions générales de vente et modalités d'engagement (CGV)

### **1. Objet des conditions**

#### **1.1 Champ d'application des conditions générales de vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de l'entreprise Silbara-Mélanie DELEINE et de son client dans le cadre de la vente de prestations de séance de médiation animale.

#### **1.2 : Acceptation des conditions générales de vente**

Toute commande de prestations de séance de médiation animale auprès de l'entreprise Silbara-Mélanie DELEINE implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente par le client, lesquelles prévalent sur tout autre document de l'acheteur, y compris sur ses propres conditions générales d'achat.

Cette acceptation est formalisée dès l'acceptation du devis, et elle demeure applicable pour toute la durée du contrat.

#### **1.3 : Engagement contractuel**

L'acceptation des présentes CGV par le client constitue un engagement contractuel ferme et définitif, qui implique l'adhésion pleine et entière aux modalités de réalisation des prestations y compris les modalités de règlement et les échéances.

La signature du devis, de la convention ou de tout autre document contractuel émis par Silbara-Mélanie DELEINE vaut reconnaissance par le client de sa compréhension et de son adhésion aux présentes conditions.

#### **1.4 : Cadre juridique et réglementaire**

Les présentes CGV sont conformes à la législation française en vigueur.

#### **1.5 : Modification des conditions générales de vente**

**Silbara- Mélanie DELEINE** se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes CGV à tout moment. Toute modification sera notifiée au client, et les nouvelles CGV entreront en vigueur pour les prestations commandées après cette notification. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du devis.

Pour toutes demande d'information complémentaire veuillez nous contacter : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr)

## **1.6 : Précisions complémentaires**

Dans le cadre de la transparence et de la qualité de nos services, toute demande spécifique ou toute condition particulière souhaitée par le client devra faire l'objet d'une approbation écrite et explicite par **Silbara-Mélanie DELEINE**. En l'absence d'une telle approbation, les présentes CGV demeurent pleinement applicables.

*Toute prestation accomplie par Silbara-Mélanie DELEINE implique donc l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.*

## **2 : Tarifs et Modalités de Paiement**

### **2.1. Tarification des prestations**

Les tarifs applicables aux prestations proposées par Silbara-Mélanie DELEINE sont ceux en vigueur au jour de l'inscription, tel qu'indiqués sur le devis ou la convention. Les tarifs sont exprimés en euros et sont établis en conformité avec la réglementation fiscale applicable.

En tant que Micro-Entreprise, Silbara-Mélanie DELEINE bénéficie d'une **exonération de TVA**. Par conséquent, les prix des prestations sont indiqués en **montant net à payer**, sans application de la TVA.

### **2.2. Révision des Tarifs**

Silbara-Mélanie DELEINE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations commandées seront facturées au prix en vigueur au moment de l'inscription, tel qu'indiqué dans le devis ou la convention signée par le client. Cette garantie de prix s'applique également aux séances échelonnées ou planifiées sur une période future.

### **2.3. Obligations Légales en Matière de Tarification**

Conformément aux dispositions du **Code de la consommation** et du **Code du commerce**, Silbara-Mélanie DELEINE s'engage à respecter les obligations suivantes :

- **Affichage des Prix** : Tous les prix sont affichés de manière claire, lisible et sans ambiguïté sur les documents contractuels, les supports de communication et le site internet.
- **Information du Client** : Avant la validation de toute commande, le client est informé du prix total à payer, incluant, le cas échéant, les frais de transport ou autres frais annexes.
- **Facturation** : Une facture détaillée sera fournie pour chaque prestation vendue, précisant le montant net des prestations.

## **3 : Escompte**

### **3.1. Absence d'Escompte pour Paiement Anticipé**

Le paiement anticipé des services proposés par Silbara-Mélanie DELEINE n'ouvre droit à aucun escompte. En d'autres termes, si un client décide de régler la totalité ou une partie du montant dû avant la date d'échéance prévue, il ne pourra prétendre à aucune réduction ou remise sur le prix total de la formation à moins de réduction ou promotion mise en place par le bureau de formation sur acceptation du comité de direction des conditions spécifiques.

### **3.2. Réglementation en Matière d'Escompte**

Conformément aux articles **L.441-10** et **L.441-11 du Code de commerce**, l'absence d'escompte pour paiement anticipé doit être expressément mentionnée dans les Conditions Générales de Vente. Cette

mention vise à garantir la transparence des relations commerciales et à informer clairement le client des conditions financières en vigueur.

### **3.3. Modalités de Paiement**

Les modalités de paiement sont définies dans le devis ou la convention accepté par le client. Le paiement peut être effectué selon les modalités convenues, telles que virement bancaire, chèque ou espèce, et doit respecter les échéances prévues dans le contrat. Le règlement en espèce est limité à 1000€ conformément à la réglementation en vigueur.

- Les séances à l'unité à domicile ou dans nos locaux : chaque séance sera facturée et réglée le jour même.
- Les cartes de 10 séances seront facturées et réglable à la commande. Les cartes sont non remboursables. Les séances qui ne peuvent être suivies seront reportées à une date ultérieure avec une limitation de durée de 12 mois depuis la date de règlement.
- Les interventions faisant l'objet d'une convention avec des établissements seront facturées au mois.
- Les séances ponctuelles avec les établissements, un acompte de 30% peut être demandé, les modalités seront précisées sur le devis, la facturation sera faite à la séance.

### **3.4. Paiement à Échéance et Conséquences en Cas de Retard**

Les paiements doivent être effectués aux dates convenues, sans délai. Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités de retard, calculées à un taux égal à **trois fois le taux d'intérêt légal**, conformément à l'article **L.441-10** du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de **40 euros** sera également appliquée pour couvrir les frais de recouvrement, en accord avec le décret n° **2012-1115 du 2 octobre 2012**.

### **4 : Modalités de paiement et retard de paiement**

Le règlement des prestations proposées par Silbara-Mélanie DELEINE peut s'effectuer selon les modalités suivantes :

★ **Par chèque** : Le règlement doit être effectué à l'ordre de Mélanie DELEINE.

★ **Par virement bancaire** : Les coordonnées bancaires vous seront communiquées lors de la facturation.

★ **En espèce** : dans la limite de 1000€ conformément à la réglementation en vigueur.

#### **4.1 Pénalités de Retard**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, tout paiement effectué après la date d'échéance mentionnée sur la facture entraînera l'application de pénalités de retard. Ces pénalités sont calculées comme suit :

❖ **Taux d'intérêt** : Pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

❖ **Indemnité forfaitaire** : Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 euros** sera également due, conformément aux articles **L.441-6, I, alinéa 12 et D.441-5 du Code de commerce**.

En vertu du décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 et de l'ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014, le taux d'intérêt légal est révisé tous les six mois. Ces dispositions s'appliquent automatiquement et sans formalités préalables, dès lors qu'un retard de paiement est constaté.

## **5 : Clause résolutoire**

En cas de manquement par l'acheteur à ses obligations de paiement, et après l'application des dispositions de la clause n°5 des présentes Conditions Générales de Vente, Silbara-Mélanie DELEINE adressera une mise en demeure au client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit permettant de prouver sa réception, l'invitant à régulariser sa situation dans un délai de **quinze (15) jours**.

### **5.1. Conséquences du Non-Paiement**

Si, à l'issue de ce délai de quinze jours, le client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit, c'est-à-dire sans nécessité d'une intervention judiciaire préalable. Cette résolution sera effective à la date d'envoi d'une notification écrite par Silbara-Mélanie DELEINE constatant le manquement de l'acheteur.

### **5.2. Droits et Recours de l'Univers de la Médiation Animale**

La résolution de plein droit de la vente emporte les conséquences suivantes :

- **Suspension Immédiate des Prestations** : Silbara-Mélanie DELEINE annulera toutes les séances programmées.

- **Exigibilité des Sommes Dues** : L'ensemble des sommes dues par l'acheteur deviendra immédiatement exigible, sans préjudice de toute action judiciaire que Silbara-Mélanie DELEINE pourrait entreprendre pour obtenir le paiement des montants restants.

- **Domages et Intérêts** : En plus de la résolution de la vente, Silbara-Mélanie DELEINE se réserve le droit de demander des **dommages et intérêts** pour compenser le préjudice subi du fait du non-paiement. Ces dommages et intérêts seront calculés en fonction des pertes financières directes et indirectes subies par l'organisme de formation.

### **5.3. Cadre Légal de la Clause Résolutoire**

Conformément à l'article **L.1225-3 du Code civil**, la clause résolutoire doit être stipulée de manière expresse dans les présentes Conditions Générales de Vente. La mise en œuvre de cette clause doit respecter les formalités prévues par la loi, notamment l'envoi d'une mise en demeure préalable. Le respect de ces formalités garantit la conformité de cette clause avec les obligations légales en vigueur en France.

## **6 : Conditions de report et d'annulation**

- **Annulation par l'Intervenant** : En cas d'annulation d'une séance par l'intervenant, pour des raisons indépendantes de sa volonté, telles que des intempéries, une canicule, un arrêt maladie, l'intervenant s'engage à reporter la séance à une date convenant aux deux parties.
- **Annulation par le client ou l'établissement avec préavis de 24 heures ou plus** : Si le client ou l'établissement doit annuler une séance avec un préavis de 24 heures ou plus, la séance sera reportée à une date qui convient à toutes les parties.
- **Annulation par le client ou l'établissement avec préavis de moins de 24 heures** : En cas d'annulation à l'initiative du client ou de l'établissement avec un préavis de moins de 24 heures, la séance sera facturée, sauf en cas de force majeure. Les cas de force majeure, en plus de ceux généralement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, et sans que cette liste soit exhaustive, incluent : la maladie ou l'accident d'un participant ou d'un membre du personnel, les grèves ou conflits sociaux perturbant les déplacements, les catastrophes naturelles, les incendies, les décès dans la famille au 1er degré, ainsi que les restrictions liées à une épidémie. Nous nous réservons le droit de demander une preuve attestant du cas de force majeure.

- **Notification préalable** : Toute demande d'annulation doit être notifiée par e-mail à l'adresse suivante : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr). L'annulation sera prise en compte à la date de réception de cet e-mail par Silbara-Mélanie DELEINE

Pour toutes demande d'information complémentaire concernant les annulations de prestations, veuillez-vous référer au secrétariat : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr) .

### **6.1. Cas de Force Majeure et Responsabilité**

En cas de force majeure ou d'événement fortuit empêchant l'exécution de ses obligations, Silbara-Mélanie DELEINE ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de ses clients. Les cas de force majeure comprennent notamment, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les conflits sociaux, les interventions gouvernementales, ou tout autre événement imprévisible et indépendant de la volonté de Silbara-Mélanie DELEINE.

→ **Notification en cas de force majeure** : En cas d'annulation ou de report de la prestation pour cause de force majeure, les clients seront informés par e-mail dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ne sera versée en cas de report dû à un cas de force majeure.

→ **Report par Silbara-Mélanie DELEINE** : Si Silbara-Mélanie DELEINE doit reporter une prestation pour toute autre raison, le client ou l'établissement en sera informé par e-mail. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due par Silbara – Mélanie DELEINE

### **6.2. Obligations Légales**

Conformément à l'article **L. 221-28** du Code de la consommation, le client reconnaît expressément que le délai de rétractation de 14 jours s'applique aux prestations à compter de la signature du devis ou de la convention s'il y a, sauf stipulation contraire prévue au contrat. Toutefois, les conditions d'annulation et de report mentionnées ci-dessus respectent les obligations légales en matière de protection des consommateurs.

## **7 : Délai de rétractation**

### **7.1. Modalités de Remboursement**

Le remboursement des prestations de Silbara-Mélanie DELEINE peut intervenir dans certaines circonstances, avec des modalités précises :

❖ **Délai de remboursement** : Si un remboursement est dû, celui-ci sera effectué dans un délai maximal de **14 jours** à compter de la date de la demande de remboursement, sous réserve de la validation des conditions requises pour y prétendre.

❖ **Conditions de remboursement** : Le remboursement est conditionné au versement d'un acompte préalable et à la mise en jeu du droit de rétractation dans les délais impartis.

### **7.2. Droit de Rétractation**

Conformément à l'article **L. 221-18** du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours** à compter de la date de signature de la convention de prestations, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

➤ **Exercice du droit de rétractation** : Pour exercer ce droit, le client doit notifier par écrit sa décision de se rétracter à l'adresse email suivante : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr), ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

➤ **Délai de remboursement en cas de rétractation** : Le remboursement sera effectué dans un délai maximal de **15 jours** suivant la réception de la demande de rétractation, à condition que les conditions susmentionnées soient remplies.

### **7.3. Exception au Droit de Rétractation**

Il est important de noter qu'en vertu de l'article **L. 221-28** du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas si la prestation a débuté même dans les 14 jours suivant la signature du devis ou de la convention. En effet, en débutant la prestation matérialisée par une première séance, le client accepte explicitement de renoncer à son droit de rétractation pour permettre l'exécution immédiate de la prestation.

### **7.4. Cadre Légal**

Ces dispositions respectent les obligations légales en vigueur en matière de droit de rétractation et de remboursement dans le cadre des prestations. Elles visent à assurer une transparence totale sur les droits des clients et les conditions de remboursement, tout en garantissant le bon déroulement des prestations proposées par Silbara-Mélanie DELEINE

## **8 : Clause de réserve de propriété**

### **8.1. Propriété Intellectuelle**

Silbara-Mélanie DELEINE conserve la pleine propriété intellectuelle et les droits d'auteur sur tous les contenus utilisés au cours des séances, même après le paiement intégral du prix de la prestation. Ces contenus incluent, sans s'y limiter, les supports d'activité, documents et autres matériels.

### **8.2. Protection des Données Personnelles**

La protection des données personnelles des clients est régie par le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et les dispositions applicables en matière de protection des données.

- **Collecte et traitement des données** : Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion et du suivi des séances, et pour toute communication nécessaire liée à la prestation de services. Elles sont traitées conformément aux objectifs définis dans notre politique de confidentialité.

- **Droits des personnes** : Les clients disposent de droits sur leurs données personnelles, y compris le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, et de portabilité, tels que prévus par le RGPD. Les demandes relatives à ces droits peuvent être adressées à l'adresse e-mail suivante : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr)

### **8.3. Sécurité des Données**

Silbara-Mélanie DELEINE s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles, conformément aux exigences légales en vigueur.

- **Mesures de sécurité** : Nous utilisons des protocoles de sécurité pour protéger les données contre les accès non autorisés, la divulgation, la modification, ou la destruction.

### **8.4. Cadre Légal**

Ces dispositions sont conformes aux exigences du **Code de la propriété intellectuelle** en matière de droits d'auteur et du **RGPD** pour la protection des données personnelles. Elles visent à protéger les droits de propriété intellectuelle de Silbara-Mélanie DELEINE tout en garantissant la conformité avec les réglementations en matière de protection des données.

## **9 : Force majeure**

### **9.1. Limitation de Responsabilité**

Silbara-Mélanie DELEINE ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices directs ou indirects résultant de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) si ces manquements sont dus à un cas de force majeure.

### **9.2. Définition du Cas de Force Majeure**

Au sens des présentes CGV, un cas de force majeure est défini comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, tel que prévu par l'article **1218** du Code civil français. Ce concept inclut, mais sans s'y limiter :

- **Les catastrophes naturelles** : Inondations, tremblements de terre, tempêtes, etc.
- **Les troubles sociaux** : Grèves, manifestations, blocages administratifs, etc.
- **Les événements sanitaires** : Pandémies, épidémies, etc.
- **Les interruptions des services publics** : Coupures d'électricité, pannes informatiques majeures, etc.
- **Les interventions des autorités publiques** : Interdictions, restrictions légales ou réglementaires imprévues.

Ces événements doivent être extérieurs à Silbara-Mélanie DELEINE, imprévisibles au moment de la conclusion du contrat, et irrésistibles dans leur impact sur la capacité de l'organisme à exécuter ses obligations contractuelles.

### **9.3. Effets du Cas de Force Majeure**

En cas de survenance d'un événement de force majeure, Silbara-Mélanie DELEINE sera exonérée de sa responsabilité pour la période pendant laquelle l'événement de force majeure empêche l'exécution de ses obligations.

→ **Notification** : L'entreprise s'engage à informer le client par écrit, dans un délai raisonnable, de la survenance de l'événement de force majeure et de ses conséquences sur l'exécution des obligations contractuelles.

→ **Suspension des Obligations** : Les obligations affectées par le cas de force majeure seront suspendues pendant la durée de l'événement. Aucune indemnité ne pourra être réclamée pendant cette période.

→ **Reprise des Obligations** : Dès la fin de l'événement de force majeure, Silbara-Mélanie DELEINE reprendra ses obligations contractuelles dans les plus brefs délais, sous réserve que les conditions normales d'exécution soient rétablies.

### **9.4. Résiliation en Cas de Force Majeure**

Si l'événement de force majeure persiste au-delà d'un délai de **30 jours**, chaque partie pourra résilier le contrat sans pénalité, et ce, sans que la partie affectée par la force majeure ne puisse prétendre à des dommages et intérêts pour la période de force majeure.

## **10 Réclamation**

### **10.1. Procédure de Réclamation**

En cas de litige ou de désaccord, le client peut engager une procédure de réclamation en suivant les étapes suivantes :

**1. Notification de Réclamation** : Envoyer une notification écrite détaillée de la réclamation à l'adresse e-mail suivante : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr), ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

**2. Examen de la Réclamation** : Silbara-Mélanie DELEINE examinera la réclamation dans un délai de **15 jours** et fournira une réponse écrite.

**3. Médiation** : Si le litige n'est pas résolu à l'issue de la procédure de réclamation, les parties peuvent convenir de recourir à une médiation pour trouver un accord amiable.

## **10.2. Recours Juridique**

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client ou stagiaire pourra saisir les juridictions compétentes. En cas de litige, le tribunal compétent sera celui du siège de Silbara-Mélanie DELEINE, sauf disposition légale impérative contraire.

## **10.3. Cadre Légal**

Ces dispositions respectent les obligations légales prévues par le **Code de la consommation** et le **Code civil** en matière de résolution des litiges et de conformité des contrats. Elles visent à offrir une structure claire pour la gestion des différends, tout en assurant la transparence et l'équité dans la résolution des conflits.

## **11 : Tribunal compétent**

### **11.1. Droit Applicable**

Tous les litiges relatifs à l'interprétation, à l'exécution, et à la validité des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont régis par le **droit français**. Cette application du droit français se fait dans le respect des lois et règlements en vigueur, y compris les dispositions du **Code de la consommation** et du **Code civil** relatifs aux contrats et aux obligations des parties.

### **11.2. Tentative de Résolution Amiable**

Avant toute action en justice, les parties s'engagent à tenter de résoudre le litige à l'amiable. Cette tentative de résolution amiable implique :

→ **Notification du Litige** : La partie qui souhaite engager une procédure doit notifier l'autre partie par écrit (courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail) en détaillant les faits et les demandes.

→ **Délai de Réponse** : La partie réceptrice de la notification dispose d'un délai de **15 jours** pour répondre ou proposer une solution.

→ **Médiation** : En cas d'inefficacité de la réponse ou de la solution proposée, les parties peuvent convenir de recourir à une médiation. La médiation doit être initiée dans un délai de **30 jours** suivant l'échec de la résolution amiable.

### **11.3. Jurisdiction Compétente**

À défaut de résolution amiable dans les conditions précisées ci-dessus, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux français. Plus précisément :

→ **Tribunal compétent** : Le tribunal compétent pour connaître du litige est le **Tribunal de Commerce de TROYES**. Ce tribunal est exclusivement compétent pour trancher les différends découlant des présentes CGV ou liés à l'exécution des prestations service.

→ **Lieu de procédure** : Toutes les procédures judiciaires seront effectuées à TROYES, en France, sauf disposition légale impérative contraire qui attribuerait la compétence à un autre tribunal.

### **11.4. Cadre Légal**



Cette clause est conforme aux exigences du **Code de procédure civile** en matière de compétence juridictionnelle et de résolution des litiges. Elle vise à garantir un cadre juridique clair et précis pour la gestion des différends, tout en respectant le droit français.

Ce document a été mis à jour, à **SAINT MESMIN**, le 5 septembre 2024 .

**Silbara-Mélanie DELEINE**

Téléphone : **+33(0)6 98 67 97 60**

adresse mail : [contact@silbara.fr](mailto:contact@silbara.fr)

**Signature :**

Madame **Mélanie DELEINE**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Deleine', with a large, stylized initial 'M'.