

**ARTICLE 1. - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION – DOCUMENTS CONTRACTUELS**

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Prestations (les « **CGPS** ») de MADAME BENEDICTE SANCHEZ, entrepreneur individuel immatriculée sous le SIREN n° 908 020 746 000 16, numéro de TVA intracommunautaire FR95 908 020 746, et demeurant au 91 B RUE EMILE DECORPS, 69100 VILLEURBANNE, agissant en sa qualité d'Entrepreneur individuel (ci-après « **TDOBENE** », adresse mail : [contact@todobene.fr](mailto:contact@todobene.fr) et numéro de téléphone : 06 52 64 77 56), sont applicables à toutes les prestations de home et office organiser, soit : visite diagnostic, conseil et accompagnement au désencombrement, tri, réorganisation d'un espace et rangement de bureau, (les « **Prestations** ») commandées à TODOBENE par des clients professionnels ou consommateurs (le(s) « **Client(s)** »).

**1.2** Toute passation de commande emporte adhésion entière et sans réserve du Client aux CGPS qui prévalent sur toutes stipulations contraires pouvant figurer sur les bons de commande du Client et/ou toutes conditions générales d'achat, sauf conditions particulières expressément acceptées par TODOBENE et le Client (les « **Parties** »).

**1.3** Le « **Contrat** » est composé des documents contractuels suivants, qui prévalent l'un sur l'autre dans l'ordre ci-après : **(1)** les devis descriptif(s) des Prestations, et **(2)** les CGPS.

**ARTICLE 2. - PRESTATIONS - CONTRAT**

**2.1** L'intervention de TODOBENE se fait à la demande du Client, suite à une première prise de contact par mail ou téléphone, par laquelle le Client expose à TODOBENE ses besoins et attentes, et TODOBENE évoque les solutions qui peuvent être apportées aux problématiques soulevées par le Client (la « **Prise de contact** »).

**2.2** Suite à la Prise de contact, TODOBENE communique au Client (i) les CGPS, et (ii) le devis relatif à la réalisation de la Prestation "Visite Diagnostic" (telle que définie ci-dessous) : le Client en prend connaissance, et, le cas échéant, les accepte et matérialise son acceptation par leur signature. La commande de la Visite Diagnostic devient alors définitive et ne pourra plus être modifiée ou annulée, **sous réserve des dispositions spécifiques applicables aux consommateurs et détaillées à l'article 2.8.**

**2.3** TODOBENE intervient alors pour visiter le domicile ou les locaux professionnels du Client (le « **Site** ») et établir un diagnostic / état des lieux comprenant les Prestations suivantes (ensemble, la « **Visite Diagnostic** ») :

- Visite du domicile ;
- Évaluation des besoins ;
- Identification des problématiques ;
- Élaboration du plan d'action ;
- Liste de recommandations en cas d'aménagements nécessaires ;
- Choix du devenir des objets éliminés ;
- Compte-rendu écrit (optionnel, à la demande du Client).

**2.4** A l'issue de la Visite Diagnostic, TODOBENE :

- Estime le temps d'intervention nécessaire à la réalisation de la Prestation « **Mission à domicile** » comprenant le conseil et l'accompagnement pour :
  - o Le désencombrement,
  - o Le tri,
  - o La réorganisation d'un espace,
  - o Le rangement,
  - o La communication de conseils et astuces ;
- Établit à la demande du Client, le cas échéant, un devis personnalisé pour la réalisation de la Prestation "Mission à domicile", et le communique au Client.

**2.5** A défaut d'indication contraire, les devis TODOBENE sont valables pendant QUATRE (4) mois à compter de leur émission. Les devis sont établis eu égard aux déclarations faites par le Client et à la Visite Diagnostic. Le Client s'engage à transmettre à TODOBENE tous les documents indispensables et toutes informations utiles à la réalisation de celui-ci.

**2.5** Pour les contrats conclus exclusivement par échanges de courriers électroniques, les Parties conviennent expressément de déroger aux dispositions concernées des articles 1127-1 et 1127-2 du Code civil, conformément à l'article 1127-3 dudit Code.

**2.6** Le Contrat est formé par la confirmation de la commande par TODOBENE, après l'acceptation pure et simple du devis par le Client. Dès que le Contrat est formé, la commande devient définitive et ne pourra plus être modifiée ou annulée, **sous réserve des dispositions spécifiques applicables aux consommateurs et détaillées à l'article 2.8.**

**2.7** Toute modification du Contrat, en particulier toute modification de Prestations et/ou Prestations supplémentaires, fait l'objet d'un avenant accepté des deux Parties. Le Client est informé que toute modification du Contrat, en particulier des Prestations, pourra donner lieu à une modification du prix et/ou des délais d'exécution.

**2.8 POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS – DROIT DE RÉTRACTATION**

**TDOBENE, conformément à la réglementation en vigueur, informe le Client que, lorsqu'il a la qualité de consommateur au sens de la réglementation applicable, il a la possibilité de se rétracter sans motif dans un délai de QUATORZE (14) jours à partir de la conclusion du Contrat (soit la date de la confirmation de commande), si ce dernier a été conclu à distance ou hors établissement.**

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à TODOBENE sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation joint aux CGPS mais ce n'est pas obligatoire. Si le Client exerce son droit de rétractation par courrier électronique, TODOBENE lui adressera sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

En cas de rétractation de la part du Client, TODOBENE remboursera tous les paiements reçus du Client, sans retard excessif, et en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où TODOBENE est informée de la décision de rétractation du Client.

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, l'exécution des Prestations peut commencer pendant le délai de rétractation si le Client en fait la demande expresse. Dans ce cas, TODOBENE devra recueillir la demande expresse du Client sur papier ou sur support durable. Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un Contrat dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à sa demande expresse devra verser au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Prestations.

Conformément à l'article L. 221-28 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 dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**ARTICLE 3. - PRIX – GARANTIE – PAIEMENT**

**3.1** Les Prestations commandées par le Client sont réalisées aux tarifs en vigueur tels qu'indiqués sur le devis. Ces tarifs sont exprimés Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises et tiennent compte de la TVA applicable au jour du devis. Toute modification de taux de TVA sera répercutée sur le Client.

**3.2** Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant la période de validité du devis, TODOBENE se réservant le droit, hors cette période de validité et sous réserve des Contrats en cours, de modifier les prix.

Le prix défini au devis est un prix global forfaitaire et comprend le coût des Prestations seules. Ce prix est établi selon les conditions économiques et fiscales en vigueur à la date d'établissement du devis.

**3.3** Le paiement des Prestations s'effectue comme suit :

**3.3.1 Pour la Prestation Visite Diagnostic**

Paiement comptant à la signature de la commande pour la Prestation de Visite Diagnostic, **étant précisé que si le Client est un consommateur et que le Contrat a été conclu hors établissement, le paiement de l'acompte est différé jusqu'à l'expiration du délai impératif de SEPT (7) jours suivant l'acceptation de la commande, prévu par le Code de la consommation.**

### 3.3.2 Pour la Prestation Mission à domicile (le cas échéant) – Clients consommateurs

(i) Acompte de VINGT POUR CENT (20 %) du prix de la Prestation Mission à domicile à la signature du Contrat pour la Mission à domicile, **étant précisé que si le Client est un consommateur et que le Contrat a été conclu hors établissement, le paiement de l'acompte est différé jusqu'à l'expiration du délai impératif de SEPT (7) jours, prévu par le Code de la consommation ;**

(ii) Paiement de CINQUANTE POUR CENT (50 %) du prix de la Prestation Mission à domicile à l'issue de la réalisation de la Prestation Mission à domicile, **étant précisé que si le Client est un consommateur et que le Contrat a été conclu hors établissement, ce paiement est différé jusqu'à l'expiration du délai impératif de SEPT (7) jours suivant l'acceptation de la commande, prévu par le Code de la consommation ;**

(iii) Le solde (TRENTE POUR CENT (30 %) du prix de la Prestation Mission à domicile) est exigible suivant notification, par tous moyens, de la finalisation du dernier livrable (rapport), **étant précisé que si le Client est un consommateur et que le Contrat a été conclu hors établissement, ce paiement est différé jusqu'à l'expiration du délai impératif de SEPT (7) jours suivant l'acceptation de la commande, prévu par le Code de la consommation.** Il est précisé que le complet paiement du prix par le Client conditionne la remise du rapport par TODOBENE.

### 3.3.3 Pour la Prestation Mission à domicile (le cas échéant) – Clients professionnels

(i) Acompte de VINGT POUR CENT (20 %) du prix de la Prestation Mission à domicile à la signature du Contrat pour la Mission à domicile ;

(ii) Le solde (QUATRE-VINGT POUR CENT (80 %) du prix de la Prestation Mission à domicile) est exigible suivant notification, par tous moyens, de la finalisation du dernier livrable (rapport). Il est précisé que le complet paiement du prix par le Client conditionne la remise du rapport par TODOBENE.

3.3.4 Le paiement s'effectue, en toute hypothèse, en liquide, par chèque ou par virement bancaire.

3.4 Les factures sont payables à réception. Tout retard de paiement entraîne :

- L'application, automatiquement et de plein droit, d'une pénalité de retard (i) calculée au taux légal pour les Clients consommateurs, (ii) égale à TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal calculée *pro rata temporis*, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de QUARANTE (40) euros de frais de recouvrement pour les Clients professionnels, sans préjudice d'un complément d'indemnité sur justificatifs.
- La déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures en cours,
- Suivant mise en demeure notifiée par mail avec accusé de réception restée sans effet pendant QUINZE (15) jours calendaires, la suspension du Contrat,
- Suivant mise en demeure notifiée par mail avec accusé de réception restée sans effet pendant TRENTE (30) jours calendaires, la résiliation du Contrat pour faute du Client.

3.5 En cas de litige sur une facture, le Client doit adresser un mail à TODOBENE : [contact@todobene.fr](mailto:contact@todobene.fr) afin de lui faire part de sa réclamation dans un délai de CINQ (5) jours calendaires à compter de l'exécution des Prestations.

3.6 En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de TODOBENE. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus ancienne.

## ARTICLE 4. - PRESTATIONS

4.1 TODOBENE s'engage à réaliser les Prestations conformément à la réglementation applicable, au Contrat et aux standards en vigueur de la profession. Il est précisé, compte tenu de la nature des Prestations, que TODOBENE n'est tenue que d'une obligation de moyens.

4.2 Les Prestations pourront donner lieu à la réalisation de livrables (compte-rendu écrit) par TODOBENE. Le cas échéant, les livrables sont listés au devis ou convenus ultérieurement entre les parties. Ils dépendent des Prestations commandées et travaux envisagés. Les livrables seront remis au Client dans le délai, et sous la forme, convenus entre les Parties. La remise des livrables par TODOBENE est conditionnée au complet paiement du prix par le Client.

Toute modification du projet du Client peut modifier les conclusions de TODOBENE figurant aux livrables, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

4.3 La date de commencement des Prestations sera fixée en accord avec le Client lors de la conclusion du Contrat. La date de début des Prestations est reportée en cas de non-paiement des acomptes prévus, d'absence de fourniture des documents / informations nécessaires à la réalisation des Prestations, et/ou de cas de force majeure. Toute modification des Prestations commandées, modification du projet du Client, retard ou non-communication d'éléments ou d'informations par le Client peuvent retarder les délais d'exécution, ce que le Client reconnaît expressément.

**APPLICABLE AUX CLIENTS CONSOMMATEURS :** TODOBENE s'engage à réaliser les Prestations, et le cas échéant, à remettre les livrables visés au devis selon le calendrier convenu. Toutefois, si ladite date et ledit délai ne sont pas respectés, le Client devra enjoindre, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, à TODOBENE d'exécuter le Contrat dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement résoudre le contrat. TODOBENE remboursera la totalité des sommes versées par crédit sur le compte bancaire du Client dans un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la dénonciation du Contrat.

**APPLICABLE AUX CLIENTS PROFESSIONNELS :** La date de réalisation des Prestations et le délai de remise des livrables visés au devis ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne constituent pas un élément essentiel de l'engagement du Client. TODOBENE ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de réalisation des Prestations et/ou de remise des livrables.

4.4 Les Prestations prennent fin à l'issue de la réalisation des Prestations, ou, le cas échéant, lors de la finalisation des livrables, notifiée par tous moyens au Client.

4.5 TODOBENE assure un service de suivi téléphonique, sans frais, pendant une période de TROIS (3) mois à l'issue de la réalisation de la Prestation de Mission à domicile, le cas échéant.

## ARTICLE 5. - RESPONSABILITÉS DU CLIENT

5.1 Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi avec TODOBENE en vue d'assurer l'exécution du Contrat. D'une manière générale le Client devra fournir toute l'assistance nécessaire pour faciliter l'intervention de TODOBENE.

A ce titre, le Client s'engage notamment (i) à fournir en temps utiles à TODOBENE l'ensemble des documents, informations et éléments nécessaires à l'exécution du Contrat, et notamment les accès au Site, équipements et/ou documents concernés, et (ii) à assurer la pleine et entière coopération de son personnel et de ses prestataires.

5.2 Le Client (i) est et demeure seul responsable des informations et éléments transmis, notamment de leur exactitude, pertinence et conformité aux dispositions réglementaires et législatives applicables, et (ii) déclare qu'il dispose de tous les droits nécessaires sur les éléments, informations, documents et autres qu'il transmet. Par les présentes, le Client donne à TODOBENE l'autorisation de recueillir auprès de tiers toutes pièces et informations nécessaires à l'accomplissement des Prestations.

## ARTICLE 6. - GARANTIES - RESPONSABILITE

6.1. TODOBENE assume sa responsabilité professionnelle selon la nature des Prestations et la limite de ces dernières, et dispose d'une assurance responsabilité civile adaptée en conséquence.

IL EST PRÉCISÉ, COMPTE TENU DE LA NATURE DES PRESTATIONS CONFIEES À TODOBENE, QUE CETTE DERNIÈRE N'EST TENUE QUE D'UNE OBLIGATION DE MOYENS. TODOBENE NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT ACHAT RÉALISÉ PAR LE CLIENT, Y COMPRIS SUITE A LA REALISATION DES PRESTATIONS DE CONSEILS DE TODOBENE, LE CLIENT DEMEURANT SEUL DÉCISIONNAIRE DE SON ACTE D'ACHAT, ET SEUL À CHOISIR LES BIENS. DE MÊME, LE CLIENT DEMEURE SEUL RESPONSABLE DE TOUTE DECISION DE JETTER, DONNER OU VENDRE CERTAINS BIENS, Y COMPRIS SUITE AUX CONSEILS DE TODOBENE.

6.2. TODOBENE pourra s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution des Prestations est imputable soit au Client, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

TODOBENE ne peut en aucun cas être tenue responsable à quelque titre que ce soit, des retards, erreurs ou fautes d'exécution imputables aux entrepreneurs, entreprises et fournisseurs divers intervenant pour le compte du Client, lesquels demeurent seuls responsables des travaux et prestations qu'ils exécutent.

### **6.3 LA RESPONSABILITÉ DE TODOBENE NE POURRA PAS ÊTRE ENGAGÉE DANS LES CAS SUIVANTS :**

- EN CAS DE RETARD OU DE SUSPENSION DES TRAVAUX IMPUTABLE AU CLIENT, À UN TIERS, EN CE COMPRIS LES PRESTATAIRES AYANT CONCLUS UN CONTRAT AVEC LE CLIENT OU EN CAS DE FORCE MAJEURE,

- EN CAS D'INEXÉCUTION PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS AU TITRE DU CONTRAT, ET NOTAMMENT DE CELLES PRÉVUES AUX ARTICLES 2, 3, 4, 5 ET 7 DES CGPS,

- EN L'ABSENCE DE FOURNITURE PAR LE CLIENT DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS DEMANDÉS AU CLIENT OU DE FOURNITURE DE DOCUMENTS OU INFORMATIONS ERRONÉS,

- EN RAISON DE L'INTERVENTION DE TIERS AUTRES QUE LES SOUS-TRAITANTS DE TODOBENE.

**6.4 DE PLUS, EN AUCUN CAS TODOBENE NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES PRÉJUDICES INDIRECTS ET/OU CONSÉCUTIFS, NOTAMMENT TELS QUE PRÉJUDICE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE À L'IMAGE DE MARQUE, TROUBLE COMMERCIAL QUELCONQUE, PERTE DE BÉNÉFICES, DE GAINS ET/OU DE PROFITS, PERTE DE CHANCE, PERTE DE CLIENTS.**

**6.5 APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT : EN OUTRE, EN TOUT ÉTAT DE CAUSE, LE MONTANT DES DOMMAGES-INTÉRÊTS QUI POURRAIENT ÊTRE MIS À LA CHARGE DE TODOBENE, SI SA RESPONSABILITÉ ÉTAIT ENGAGÉE, SERA LIMITÉ AU PRIX DES PRESTATIONS AU TITRE DESQUELS LA RESPONSABILITÉ DE TODOBENE AURA ÉTÉ RETENUE.**

### **ARTICLE 7. - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – CONFIDENTIALITÉ**

7.1 TODOBENE est et demeure seule titulaire de ses droits de propriété intellectuelle. Sauf accord contraire écrit exprès de TODOBENE, le Contrat ne confère aucun droit de propriété au Client sur les droits de propriété intellectuelle de TODOBENE.

Sous réserve du complet paiement des Prestations correspondantes, le Client est propriétaire des (i) livrables réalisés par TODOBENE, et (ii) le cas échéant, des droits de propriété intellectuelle afférents.

A ce titre, en tant que de besoin, TODOBENE cède au Client, de manière mondiale et pour toute leur durée de protection, l'intégralité des droits de propriété intellectuelle portant sur les livrables. Les droits cédés sont constitués par la totalité des droits suivants : (i) le droit de reproduction, total ou partiel, sous toutes formes, sur tous supports, et par tous moyens, (ii) le droit de représentation à destination de tous publics, totalement ou partiellement, sous toutes formes, par tous moyens techniques et juridiques, et (iii) le droit de réaliser toutes adaptations et modifications, et de reproduire et représenter ces adaptations comme indiqué ci-dessus.

Les droits sont cédés (i) au fur et à mesure de leur réalisation par TODOBENE, sous réserve du complet paiement du prix par le Client, et (ii) de manière non-exclusive, TODOBENE demeurant propriétaire, de manière distincte et indépendante, des droits de propriété intellectuelle. En conséquence, chacune des parties sera libre de disposer comme elle l'entend des droits de propriété intellectuelle relatifs aux livrables.

En tout état de cause, TODOBENE conserve une copie des supports physiques des livrables, dont il est propriétaire de manière distincte et indépendante du Client. En conséquence, TODOBENE sera libre de disposer comme il l'entend de ses copies des livrables, ainsi que des données afférentes.

7.2 Chaque Partie s'engage expressément à garder strictement confidentiels tous les documents et informations concernant l'autre Partie dont elle aurait pu avoir connaissance au cours de l'exécution du Contrat et pendant toute la durée de celui-ci.

7.3 Le Client autorise TODOBENE à prendre toute photographie du Site. Le Client s'engage à ne faire aucune utilisation commerciale de ces photographies mais pourra toutefois les utiliser dans le cadre de sa communication (publication sur les réseaux sociaux, flyer, article de blog...) en préservant l'anonymat du client.

### **ARTICLE 8. - DONNÉES PERSONNELLES**

Chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à la protection des données et caractère personnel concernant l'autre Partie (en ce compris les personnes physiques concernées de l'autre Partie). A ce titre, chacune des Parties précise que la finalité du traitement est l'exécution du Contrat, pour sa durée ainsi que celle de la garantie et des délais de prescription. Chacune des Parties s'engage à prendre les mesures pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données ainsi collectées, qui ne seront, en aucun cas, transférées à quelque tiers que ce soit qui n'assurerait pas les mêmes garanties. Chacune des Parties rappelle que l'autre Partie (en ce compris les personnes physiques concernées de l'autre Partie) dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression et d'effacement de ses données personnelles et de minimisation du traitement et d'opposition pour des motifs légitimes au traitement, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem, pouvant être exercés à l'adresse de TODOBENE figurant en en-tête des CGPS, ainsi que du droit de former une réclamation auprès de l'autorité de protection des données personnelles compétente (en France, la CNIL).

### **ARTICLE 9. - FORCE PROBANTE DES ÉCRITS ÉLECTRONIQUES**

Les écrits électroniques entre TODOBENE et le Client ont force probante. En conséquence, il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste ou preuve contraire, les données conservées par TODOBENE dans son système d'information ont force probante entre les Parties en cas de différend. Le Contrat est signé par voie électronique par le biais d'une plateforme sécurisée. Conformément à l'article 1366 du Code civil, les Parties reconnaissent au présent acte la qualité de document original et l'admettent en preuve au même titre qu'un contrat sur support papier.

### **ARTICLE 10. - RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

**10.1 LES CGPS ET LE CONTRAT SONT RÉGIS PAR LE DROIT FRANÇAIS, À L'EXCLUSION DE TOUT CONFLIT DE LOI QUI IMPLIQUERAIT L'APPLICATION D'UN AUTRE DROIT.**

**10.2 POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT : A DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT SA SURVENANCE, TOUT DIFFÉREND NÉ DU CONTRAT ENTRE LES PARTIES SERA SOUMIS A LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES JURIDICTIONS COMPÉTENTES DE LYON SI LE CLIENT A LA QUALITÉ DE COMMERCANT.**

**10.4 POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS UNIQUEMENT : Les Clients qui ont la qualité de consommateurs ont le droit de recourir gratuitement à un service de médiation.**

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le médiateur dont dépend TODOBENE est MEDIAVET et peut être joint au 126 chemin de l'abreuvoir 38410 Saint Martin d'Uriage et/ou via le formulaire de contact sur le site internet <https://mediavet.net/demande-de-mediation>.

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque : (i) le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de TODOBENE par une réclamation écrite aux adresses suivantes : TODOBENE – 91 B RUE EMILE DECORPS, 69100 VILLEURBANNE ou par courriel : [contact@todobene.fr](mailto:contact@todobene.fr), et (ii) le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à UN (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de TODOBENE.

**Le Client**

*Signature précédée de la mention « lu et approuvé »*



**ANNEXE 1 - RÉTRACTATION DE COMMANDE**

**CONDITIONS :**

Compléter, signer ce formulaire et l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

**TODOBENE – 91 B RUE EMILE DECORPS, 69100 VILLEURBANNE**

ou par courriel : [contact@todobene.fr](mailto:contact@todobene.fr)

Je (ou Nous) (\*) vous notifie (ou notifions) (\*) par la présente ma (ou notre) (\*) rétractation du Contrat ci-dessous :

- Conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

Date : .....

*(\*) Rayer la mention inutile*

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

**Signature du (des) consommateur(s)**



## ANNEXE 2 - RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION

Compléter, signer ce formulaire et l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

**TODOBENE – 91 B RUE EMILE DECORPS, 69100 VILLEURBANNE**

ou par courriel : [contact@todobene.fr](mailto:contact@todobene.fr)

Je (ou Nous) (\*) souhaite (ou souhaitons) (\*) que les Prestations débutent avant l'expiration du délai de rétractation dont je (ou nous) (\*) bénéficie (ou bénéficions) (\*) en vertu de la réglementation en vigueur.

Je (ou Nous) (\*) renonce(nt) en conséquence expressément à l'exercice du droit de rétractation dont je (ou nous) (\*) bénéficie (ou bénéficions) (\*) en vertu de l'article L. 221-18 du Code de la Consommation.

Je (ou Nous) (\*) reconnais (ou reconnaissons) (\*) que si j'exerce (ou nous exerçons) (\*) mon (ou notre) (\*) droit de rétractation pour le Contrat dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation à ma (ou notre) (\*) demande expresse, je devrais (ou nous devrions) (\*) verser à TODOBENE un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma (ou notre) (\*) décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total des Prestations.

- Conclu le .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Date : .....

*(\*) Rayer la mention inutile.*

Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

**Signature du (des) consommateur(s)**