



Les présentes conditions générales (CGV) s'appliquent à tous les devis/contrats de ventes de produits et de prestations de services d'aménagement paysagers conclus et/ou exécutés par le prestataire, en France. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure. Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les présentes, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat. Toute modification des présentes conditions générales souhaitée par le CLIENT doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis et doit en outre être acceptée par le prestataire par écrit pour pouvoir lui être opposable. En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

#### 1) Loi applicable – Tribunaux compétents

Le présent contrat et les opérations qui en découlent sont soumis à la loi française. Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Pour les clients professionnels, il est convenu que le tribunal du lieu du siège social de la société prestataire sera seul compétent en cas de litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites.

Pour les CLIENTS consommateurs, les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### 2) Devis

Le prestataire établit un devis écrit répondant au besoin formulé par le CLIENT.

Le devis est élaboré gratuitement sauf lorsque le CLIENT aura été informé préalablement à son élaboration que celui-ci est payant.

Sauf indication contraire dans le devis, celui-ci :

- est valable un mois à compter de la date de son établissement par le prestataire et n'inclut que les prestations et produits qui y sont décrits ;
- est établi sur la base du taux de TVA applicable au moment de la signature ; toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au CLIENT ;
- n'inclut pas les prestations préparatoires et accessoires aux prestations et produits décrits telles que les études, analyses des sols, etc. ;
- s'entend pour l'exécution des travaux qui y sont décrits dans des conditions normales, à l'exclusion de prestations imposées par des conditions imprévues (nécessité de briser des enrochements, de dépolluer des sols, etc.) ;
- n'inclut pas les demandes d'autorisation exigées par des règles d'urbanisme ou des règlements de copropriété ou enfin par mesure de sécurité. Il appartient donc au CLIENT de s'informer et de réaliser toute formalité pour obtenir les autorisations, sous sa seule responsabilité.

#### 3) Commande – Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis par le CLIENT. Toute demande de modification d'un devis, faite par observation sur celui-ci ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat sur la base du devis modifié et donnera lieu à l'établissement, par le prestataire, d'un devis modificatif. Le contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif est accepté par le CLIENT. L'acceptation du devis se matérialise par la signature du CLIENT.

#### 4) Remise des plans

Avant l'exécution des travaux, le CLIENT s'engage à remettre au prestataire les plans des réseaux et des ouvrages enterrés. Pour tout dégât causé aux dits réseaux ou ouvrages non ou mal signalés par le CLIENT, la responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être engagée.

#### 5) Prix - Facturation – Paiement

1. Les produits et services proposés par le prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur selon le devis établi par lui. Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC.
  2. Sauf accord contraire dans le devis, un acompte de 30% du prix qui y est stipulé est versé par le CLIENT lors de l'acceptation de celui-ci. La commande ne recevra exécution qu'après l'encaissement de cette somme par le prestataire.
- En cas d'annulation de la commande par le CLIENT après son acceptation par le prestataire moins de quatorze jours avant la date prévue pour la fourniture des services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé sera de plein droit acquis au prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le solde du prix est payable à la réception des travaux ou à la livraison, à moins que les parties aient convenu dans le devis de toute autre modalité de paiement.

Les paiements seront effectués par chèque, en espèce ou virement, sauf accord contraire dans le devis. Cependant les règlements ayant pour objet le paiement de tout ou partie d'une dette de plus de 1000 € TTC doivent être faits par chèque barré, virement ou carte de crédit ou de paiement (L112-6 code monétaire).

3. Conformément à l'article L.441-3 du code de commerce, les factures seront adressées au CLIENT PROFESSIONNEL au plus tard lors de la réception des travaux et/ou produits.

4. Entre professionnels, en cas de retard de paiement ou d'encaissement de tout ou partie du prix, un intérêt de retard égal au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage sera dû sur la totalité des sommes TTC impayées dès la survenance de l'échéance figurant sur la facture et sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire pour cela (article L. 441-6 du code de commerce).

Tout retard de paiement entraîne en outre, de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure : l'exigibilité de la totalité des créances du prestataire, même non échues, ainsi que le droit pour le prestataire de suspendre toutes les livraisons et tous les travaux en cours jusqu'à complet paiement et la possibilité pour le prestataire d'exiger un paiement intégral à la commande pour les affaires à venir.

Entre les professionnels, le délai de règlement des sommes dues est fixé au 30ème jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée (article L441-6 du code du commerce). Tout retard de paiement entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

5. Pour les CLIENTS PARTICULIERS/CONSOMMATEURS, conformément à l'article 1er de l'arrêté n°83-50A du 3 octobre 1983, le prestataire transmettra ou remettra au client une note retenant les prestations réalisées et leur montant.

#### 6) Réserve de propriété

Tous les produits remis au CLIENT en exécution du contrat restent la propriété du prestataire jusqu'à complet encaissement de leur prix. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux dits produits sont cependant transférés au CLIENT dès leur livraison, de même que l'obligation de réparer les dommages qu'ils pourraient causer aux biens et aux personnes.

#### 7) Délais d'exécution

1. Les retards ne pourront pas être invoqués par les clients professionnels pour justifier l'annulation de la commande ou pour ouvrir droit à des retenues sur le prix ou au paiement de dommages intérêts par le prestataire.

2. Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de service à un consommateur, le prestataire doit, lorsque la livraison de bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. A défaut d'indication, le prestataire livre le produit ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article L.216-1 du Code de la consommation).

Dans les conditions prévues à l'article L.216-2 du code de la consommation, les clients consommateurs pourront dénoncer le contrat dont le prix convenu en TTC excède les seuils fixés par voie réglementaire, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le prestataire d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai sauf cas de force majeure. Le contrat est considéré comme rompu à la réception par le prestataire de la lettre du consommateur l'informant de la dénonciation, à moins que la livraison soit intervenue entre l'envoi et la réception de la lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date indiquée dans le devis pour la livraison du produit ou l'exécution de la prestation de service. Les sommes versées par le CLIENT lui seront alors restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

#### 8) Réception des travaux et produits

A défaut de stipulation contraire dans le devis, la prise de possession des travaux et/ou des produits vaut réception, les éventuelles réserves étant formulées comme suit. En l'absence de procès-verbal de réception, les travaux et/ou produits sont présumés être conformes à défaut de réserve formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours après la réception pour les travaux et 5 jours après la livraison pour les produits. En présence d'un procès-verbal de réception, les travaux et/ou produits sont présumés être conformes, à défaut de réserve formulée sur ce document.



### 9) Responsabilité - Force majeure

1. Le prestataire est tenu d'une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition légale impérative.
2. En ce qui concerne la responsabilité du fait des produits défectueux, le prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre des dommages causés aux biens qui ne sont pas utilisés par les clients professionnels principalement pour leur usage ou leur consommation privée (article 1386-15 du code civil). Le prestataire sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.
3. En cas de conditions climatiques dégradées comme par exemple, tempêtes, pluies importantes, etc... Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable de la non-exécution ou de l'exécution partielle des prestations initialement prévues à la commande, la prestation sera reportée à une date ultérieure.
4. Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le prestataire a souscrit une assurance dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation, dont il pourra sur simple demande du CLIENT lui en être remis un exemplaire.
5. Le CLIENT déclare avoir souscrit toutes assurances utiles pour couvrir tout sinistre direct et indirect pouvant affecter les biens.

### 10) Garanties légale et contractuelle

1. Le prestataire n'accorde aucune garantie contractuelle automatique.
2. Cependant, les végétaux fournis et plantés par le prestataire peuvent faire l'objet d'une garantie contractuelle de reprise selon un prix à convenir entre les parties. Cette garantie s'applique jusqu'au 1er juillet de l'année civile suivant celle au cours de laquelle les végétaux ont été plantés. Cette garantie est octroyée dans les termes suivants:

Le remplacement est garanti pour les végétaux plantés par l'entreprise paysagiste et mort au cours du premier cycle végétatif. Elle ne peut s'appliquer si la facture n'a pas été totalement acquittée. Dans l'hypothèse où il s'agit d'un gazon, elle est octroyée jusqu'à la première tonte, et à condition que l'entretien soit exécuté par nos soins, mais, en aucun cas, nous ne pourrions être tenu pour responsable des mauvaises herbes ni de la présence d'éléments toxique dans le sol.

La garantie de reprise des végétaux (sauf engorgement) est consentie sous la réserve expresse que les clients fassent entretenir sérieusement et dans les règles de l'art, les plantations de préférence par nos soins ou éventuellement par un jardinier professionnel. Elle s'applique, sauf dans l'hypothèse où une calamité agricole (orage violent, grêle, neige, sécheresse, inondation ou autres) soit survenue après la plantation, de façon imprévisible et sauf dans l'hypothèse d'une dégradation causée par l'homme ou l'animal. En toute hypothèse, la garantie de reprise des végétaux ne peut entraîner qu'un seul remplacement des espèces plantés par l'entreprise, les remplacements se faisant par des végétaux de même nature, taille et force que ceux mentionnées sur la facture. Les plantes sont des êtres vivants, elles ne sont ni reprises ni échangées.

sera exclue :

- si l'entretien à la charge du CLIENT n'est pas effectué par un professionnel, notamment l'arrosage, le bassinage, la vérification des tuteurs et des haubans, les traitements parasitaires, le désherbage des massifs, etc.
  - en cas de vandalisme, vol, gel, sécheresse, inondation, grêle, orage violent et neige, produits désherbants non-appropriés.
  - si les végétaux n'ont pas été fournis.
3. De plus, le CLIENT bénéficie de la garantie contractuelle éventuellement offerte par les fournisseurs des produits que le prestataire lui a vendus.
  4. A l'égard des clients consommateurs, les produits fournis par le prestataire bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales ;

- de la garantie légale de conformité pour les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation ;

- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Pour agir en garantie légale de conformité, le CLIENT :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Pour la garantie des vices cachés, si le CLIENT décide de la mettre en œuvre, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier ;
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du CLIENT, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du prestataire est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

5. Si le prestataire exécute des travaux entrant dans le cadre de l'article 1792 du code civil, ces travaux sont couverts par la garantie décennale.

### 11) Information produits bétons

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des informations sur les produits en béton :

- Dues aux conditions atmosphériques sur les bétons, des nuances de teintes peuvent apparaître à la surface des éléments de clôture, techniquement inévitables, elles ne compromettent en rien la qualité des produits ;
- Pour les produits en béton teintés dans la masse (blanc ou ton pierre), leurs couleurs peuvent avoir de légères variations de teintes suivant les produits et les conditions climatiques. Ces nuances, qui donnent un côté naturel aux produits, s'estompent avec le temps. Il est cependant possible d'appliquer des produits de manière à rehausser la couleur d'origine et à les protéger de la saleté ;
- L'humidité par temps de pluie ou une température très froide (givre) peuvent vous empêcher d'apprécier la qualité définitive des produits ;
- L'efflorescence est un phénomène naturel de formation d'une couche de calcite blanchâtre à la surface des produits de béton fabriqués avec du ciment. L'efflorescence disparaît d'elle-même après deux ou trois ans d'exposition aux conditions extérieures. Néanmoins pour s'en débarrasser plus rapidement, on doit alors nettoyer les produits en béton avec des détergents appropriés spécifiquement conçues à cet effet et que l'on trouve dans le commerce ;
- Les microfissures sur les éléments en béton ne sont pas une non-conformité. Ils sont normalement exempts de fissures. Cependant, certaines fissures résiduelles peuvent être tolérées à conditions que leur ouverture reste inférieure à 0.2mm et qu'elles ne compromettent ni la durabilité ni la stabilité de l'élément.

### 12) Propriété intellectuelle

1. Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du CLIENT) en vue de la fourniture des services au CLIENT.
2. Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

### 13) Droit de rétractation

1. Pour les contrats conclus hors établissement tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la Consommation (c'est-à-dire les contrats souscrits dans tout lieu où le prestataire n'exerce pas son activité habituelle ou s'il l'exerce, si le client a été sollicité dans un lieu différent, ou lors d'une excursion ayant pour but ou effet de promouvoir les biens et/ou services du prestataire) entre le prestataire et un CLIENT particulier consommateur, le CLIENT dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation auprès du prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client et est pleinement réalisée, avant la fin du délai de rétractation et à condition que les produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours suivant la notification de la décision de rétractation du CLIENT. Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire type de rétractation accompagnant le contrat, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au CLIENT par le prestataire, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.



En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services et/ou produits achetés et les frais de livraison sont remboursés. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf si les produits sont livrés au moment de la conclusion du contrat et que ceux-ci ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le CLIENT sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits retournés ou pour une prestation de service, à compter de la réception, par le prestataire, de la notification de la rétractation du CLIENT.

2. Le droit de rétractation s'applique sous réserve des exceptions mentionnées à l'article L.221-28 du code de la consommation.

3. Dans le cas d'un contrat de prestation de services hors ceux visés à l'article L.221-28 du Code de la consommation, si le CLIENT a demandé de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, il doit payer au PRESTATAIRE un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le PRESTATAIRE de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

#### **14) Autorisations – Propriété intellectuelle – Droit à l'image**

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à prendre des photographies de ses réalisations, il reconnaît que, le PRESTATAIRE, auteur des photos, demeure le propriétaire inaliénable de toutes les photographies prises par lui-même, et qu'en conséquence le CLIENT ne peut revendiquer aucune propriété ou droit d'auteur. Le PRESTATAIRE pourra recourir au traitement numérique de l'image, ainsi qu'à sa modification infographique. Les photographies réalisées sont et restent la propriété intellectuelle du PRESTATAIRE selon les règles des articles L 121-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle. Les droits sur les photographies transmises sur support matériel ou informatique sont strictement limités à un usage dans le cadre familial. Toute utilisation des clichés du PRESTATAIRE au-delà de cet usage et sans son autorisation écrite sont constitutives de contrefaçon au sens de l'article L 335-2 du même Code, et sont punissables, en vertu de cet article, de peines pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300.000 € d'amende. Le PRESTATAIRE reconnaît que, de par la loi, le CLIENT demeure le propriétaire inaliénable de son image, c'est pourquoi le PRESTATAIRE s'engage à ne jamais prendre de clichés du CLIENT et/ou de personnes physique, uniquement de ses réalisations/prestations. Sauf mention contraire, le CLIENT cède au PRESTATAIRE les droits d'utilisation des photographies réalisées lors des interventions et chantiers, de sorte que le PRESTATAIRE est autorisé à fixer, reproduire, communiquer et modifier par tout moyen technique les photographies réalisées dans le cadre du présent contrat. Les photographies pourront ainsi être reproduites en partie ou en totalité sur tout support et intégrées à tout autre matériel (tel que photographie, vidéo, animations, etc.) connus ou à venir. Le CLIENT autorise l'exposition virtuelle des photographies sur les pages et sites Internet du PRESTATAIRE, ainsi que l'exposition publique des photographies.

#### **15) Information précontractuelle - Acceptation des CGV**

1. Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes informations et renseignements visés aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et en particulier :

- les caractéristiques essentielles du produit et/ou de la prestation de service ;
- le prix des produits et/ou de la prestation de service et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le produit et/ou la prestation de service ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

2. Le fait pour un CLIENT particulier ou professionnel d'effectuer un achat ou de commander un produit et/ou une prestation de services emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT.

#### **16) Traitement des données**

La réalisation des obligations prévues par le contrat liant les parties et la gestion de sa relation « client » conduisent le PRESTATAIRE à collecter les données à caractère personnel de ses clients. Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de :

• **JARDICREA au capital de 15 000€ sise 227, Avenue de Château-Thierry - BELLEU - 02200 SOISSONS enregistrées au R.C.S de Soissons sous le n° 341 010 965 00034**

Les données personnelles que vous communiquez au PRESTATAIRE sont destinées à la gestion des demandes, devis et commandes et à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Ces informations pourront également être conservées aux fins de preuve dans le respect des obligations légales et réglementaires (paiement, garantie, litige ...).

Les données collectées sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant 3 ans après cette dernière pour permettre la prospection commerciale.

Le PRESTATAIRE ne communique vos données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités et déterminés. Les destinataires de vos données à caractère personnel sont les services concernés du prestataire.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou d'une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à :

• **JARDICREA 227, Avenue de Château-Thierry – BELLEU – 02200 SOISSONS ou [jardicrea@wanadoo.fr](mailto:jardicrea@wanadoo.fr)**

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, site Internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **17) Réclamations**

En cas de conflit non résolu avec le PRESTATAIRE, le CLIENT consommateur peut formuler gratuitement ses réclamations auprès de l'Association des Médiateurs Européens <http://www.mediationconso-ame.com> (Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris), dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants. En particulier, le CLIENT consommateur doit justifier avoir préalablement tenté de résoudre son litige directement auprès du PRESTATAIRE par une réclamation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Le CLIENT dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du PRESTATAIRE pour introduire sa demande auprès du médiateur.