



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Préambule

Vous êtes actuellement connecté sur le Site « <https://www.agathebeautyhair-cosmetic.com> ». Le présent document a pour but de vous informer sur la société BKC SAS et ses Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes commandes passées sur le Site Internet « <https://www.agathebeautyhair-cosmetic.com> » (ci-après, dénommé « le Site »).

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues d'une part entre :

- La société « BKC », Société par actions simplifiée au Capital de 38 820,00Euros, dont le siège social se situe au 15 Avenue Édouard Herriot - 63800 COURNON D'Auvergne – FRANCE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Clermont-Ferrand sous le numéro 883 503 633 RCS numéro d'identification TVA intracommunautaire : FR73 883 503 633

Adresse courriel : [agathebeautyhair@yahoo.com](mailto:agathebeautyhair@yahoo.com) N° Téléphone : **04 73 28 02 84**

Ci-après désignée « BKC SAS »

Et, d'autre part,

- Par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le Site Internet « <https://www.agathebeautyhair-cosmetic.com> ».

Ci-après dénommé « l'Acheteur », le « Client » ou « vous »

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site. Toutefois, si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

Le Client reconnaît avoir, préalablement à la passation de la commande, pris connaissance de l'ensemble des informations précitées et des Conditions Générales de Vente.

### Article 1 – Objet

#### Champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les conditions contractuelles (Droits et Obligations) entre la société BKC SAS et le Client, qu'il soit professionnel ou consommateur, dans le cadre de la vente de produits par la société BKC SAS, effectuée par le biais de son Site marchand : <https://www.agathebeautyhair-cosmetic.com>

Le présent contrat est conforme à la réglementation française en vigueur, et plus particulièrement à la Loi 2004-575 dite Loi pour la confiance dans l'économie numérique. Il est également conforme aux recommandations de l'OCDE dans le domaine du commerce électronique, ainsi qu'aux dispositions de la loi Châtel entrant en vigueur le 1er Juin 2008 et la loi Hamon entrant en vigueur le 17 Mars 2014.

Important : le présent contrat est formé des présentes Conditions Générales de Vente et du bon de commande.

#### Durée d'application et modifications des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 25 juillet 2022. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

La société BKC SAS se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande.

Ainsi, le Client doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux Conditions Générales de Vente.

#### Article 2 – Disponibilité des Produits

Les produits et services proposés par la société BKC SAS sont présentés sur son Site en langue Française. Tout ressortissant de la Communauté Européenne et des pays respectant la directive 95/46/CE ne peut faire valoir sa méconnaissance linguistique comme clause d'annulation du contrat.

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité des produits après passation de la commande, le Client sera informé par mail ou par téléphone dans les meilleurs délais. Nos tarifs sont applicables et changeables à tout moment. Dans le cas où l'indisponibilité des produits impacterait l'ensemble de la commande, le Client sera intégralement remboursé.

En raison de la spécificité du réseau Internet, la société BKC SAS ne garantit pas sur son Site la disponibilité de tous les produits et services en temps réel. Pour les produits non stockés dans son entrepôt, les offres figurant sur le Site sont valables sous réserve de disponibilité.

Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la confirmation de la commande. Ces informations provenant directement des fournisseurs les erreurs ou modifications exceptionnelles sont indépendantes de la volonté de la société BKC SAS et ne peuvent engager sa responsabilité.

#### Article 3 - Processus de commande

Le Client qui souhaite acheter un produit en ligne doit obligatoirement suivre la procédure décrite ci-après.

Le Client doit remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ou donnera son numéro de Client s'il en possède déjà un. Le Client doit remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références des produits choisis, ainsi que les quantités souhaitées.

Les informations et renseignements communiqués par le Client lors de la commande engagent celui-ci. En cas d'erreur(s) de saisie, la société BKC SAS ne saurait être tenue responsable des conséquences que cela engendrerait et de l'impossibilité d'assurer la livraison. La présente clause est applicable en cas de retard ou d'erreur de livraison : dans ce cas, tous les frais engagés par la société BKC SAS pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

Le Client vérifie le détail de sa commande et son prix total. Il a la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer, dans un second temps la commande.

La validation de la commande entraîne l'acceptation des Conditions Générales de Vente, la reconnaissance d'en avoir eu une parfaite connaissance et, le cas échéant, la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

#### Désactivation du compte Client

Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, tout incident de paiement du prix d'une commande, des agissements contraires aux intérêts de la société BKC SAS, la délivrance de fausses informations lors de la création du compte, pourront entraîner la suspension de l'accès au service du Site, voire la résiliation de son compte en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans qu'il puisse être réclamé des dommages et intérêts ou indemnités quels qu'ils soient à la société BKC SAS. La société BKC SAS se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un tel litige, même si celui-ci utilise un nouveau compte.

#### Article 4 – Confirmation de la commande

Toute commande passée à la société BKC SAS devra faire l'objet d'une confirmation par cette dernière pour que la commande soit définitivement acceptée.

En effet, la société BKC SAS se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou autres cas prévus au présent contrat.

La confirmation de la commande sera adressée par mail au Client dans les plus brefs délais, sous réserve de la fourniture par le Client, d'une adresse mail valide ne faisant l'objet d'aucune restriction d'utilisation (adresse mail professionnelle par exemple). Dans ce cas précis, la société BKC SAS ne saurait être tenue responsable de la non-réception de la confirmation de la commande reprenant l'ensemble des informations contractuelles et emportant preuve de la transaction.

#### Article 5 - Prix

Les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. La société BKC SAS se réserve le droit de modifier les prix à tout moment et s'engage à appliquer le tarif en vigueur à la date de validation de la commande, sous réserve de la disponibilité du produit commandé à cette date.

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Ils ne comprennent pas la participation aux frais de livraison facturés en supplément et qui seront indiqués dans la confirmation de commande.

#### Article 6 - Mode de paiement

La société BKC SAS met à la disposition du Client différents moyens de paiement offrant un maximum de sécurité et de garanties :

Par carte bancaire ou privative (Carte Bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de la carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL),

Le Client garantit à la société BKC SAS qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Dans le cas où les coordonnées fournies par le Client sont vérifiées par la société BKC SAS, les informations en rapport avec la commande du Client font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est la société BKC SAS. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

La société BKC SAS est le destinataire des données en rapport avec la commande du Client. La non-transmission des données en rapport avec la commande empêche l'analyse et donc la réalisation de l'achat.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par la société BKC SAS. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant par courrier et en justifiant de votre identité à : BKC SAS 1 5, Avenue Édouard Herriot 63800 - COURNON D'AUVERGNE - FRANCE.

#### Article 7 - Réserve de propriété

Les produits livrés au Client demeurent la propriété de la société BKC SAS tant que le Client n'a pas payé l'intégralité du prix en principal et accessoires, dû au titre de sa commande. Le paiement au sens de la présente clause s'entend par l'encaissement effectif du prix par la société BKC SAS.

Cependant, le transfert des risques prend effet dès la livraison effective des produits commandés sur la boutique en ligne.

Les documents fournis au Client sont régis par le Code de la Propriété Intellectuelle. Ils demeurent donc la propriété de la société BKC SAS. Il est donc interdit de reproduire, de céder, ou d'exploiter les documents fournis sans le consentement de la société BKC SAS

#### Article 9 Exécution de la commande

La société BKC SAS se réserve le droit de refuser la commande pour un « motif légitime » (au sens défini par la jurisprudence), et notamment (sans que cette liste soit limitative) en cas d'indisponibilité du produit, de demande abusive du Client, de présomption d'impossibilité pour le Client de contracter ou encore d'intention manifeste pour le Client de nuire à la société BKC SAS.

La société BKC SAS se réserve également le droit de ne pas exécuter la commande dans le cas d'une erreur typographique manifeste conduisant à l'affichage d'un « vil prix », et ceci même après confirmation de la commande adressée au Client. Le Client comprend et accepte qu'il ne puisse réclamer aucune indemnité de quelque nature que ce soit de ce fait. La société BKC SAS reprendra contact avec le Client afin de savoir s'il souhaite maintenir ou annuler sa commande au tarif qui lui sera communiqué

Enfin, la société se réserve le droit de refuser la commande en cas de litige avec le Client, de non-paiement total ou partiel d'une commande antérieure, de refus d'autorisation bancaire lors du processus de paiement en ligne.

En tout état de cause, la société BKC SAS s'engage à traiter la commande dans les meilleurs délais afin de livrer les produits commandés à la date indiquée.

### **Article 8 - Facturation**

Une facture sera automatiquement adressée au Client lors de sa commande. Celle-ci sera envoyée à l'adresse mail indiquée par le Client lors de sa commande, sauf indication contraire de sa part.

### **Article 9- Livraison**

Pour rappel, les produits achetés sur le Site <https://www.agathebeautyhair-cosmectic.com>

Les produits acquis par l'Acheteur seront livrés dans un délai de 3 à 6 jours à compter de la réception par le Fournisseur du bon de commande correspondant dûment signé. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Fournisseur ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard de l'Acheteur en cas de retard de livraison. Les produits voyagent aux risques et périls de l'Acquéreur.

L'Acquéreur est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. À défaut de réserves expressément formulées par écrit, par celui-ci, dans un délai de 3 jours à compter de la livraison, les produits délivrés par la société BKC seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par l'Acquéreur.

Le Fournisseur remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par l'Acquéreur.

Les produits sont expédiés à (aux) adresse(s) de livraisons indiquée(s) au cours du processus de commande.

Une participation aux frais de port et d'emballage du colis sera demandé suivant le mode de livraison sélectionné.

Dans le cadre de certaines commandes, le Client peut consulter le suivi de cette dernière pour connaître l'avancée de la livraison. Le Client est informé par mail de l'envoi de la commande. Ce mail contient l'adresse du site sur lequel suivre l'état de l'acheminement du colis, le numéro de suivi du colis.

En cas d'absence du destinataire de la commande lors de la livraison, le transporteur laissera un avis de passage et le Client ou le destinataire dispose d'un délai de quinze (15) jours pour récupérer le colis selon les modalités indiquées sur l'avis de passage. Passé ce délai, la commande sera renvoyée automatiquement à la société BKC SAS qui reprendra contact avec le Client pour définir les conditions d'une éventuelle réexpédition. Les frais de traitement de cette nouvelle livraison seront alors facturés aux clients.

### **Article 10 - Droit de rétractation**

Conformément aux articles L 221-21 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours (jours fériés et dimanche inclus) pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la date de réception des produits commandés. Le Client dispose par principe du droit de renvoyer ou de restituer le(s) produit(s) à la société BKC SAS ou à une personne désignée par cette dernière, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que la société BKC SAS ne propose de récupérer elle-même le(s) produit(s).

Néanmoins, le Client ne pourra pas se prévaloir de ce droit dans les hypothèses suivantes :

- Fourniture d'un service dont l'exécution a commencée ou a été intégrale avant la fin du délai de quatorze (14) jours.
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

La société BKC SAS recommande au Client qui souhaite exercer son droit de rétractation de prendre contact directement avec le service client soit par mail en adressant un courrier électronique à [agathebeautyhair@yahoo.com](mailto:agathebeautyhair@yahoo.com) soit par téléphone au 04 73 28 02 84. Toutes les informations nécessaires au retour de la marchandise (procédure, documents à retourner à la société BKC SAS) seront alors détaillées au Client. Le Client peut également utiliser le formulaire de rétractation laissé à sa disposition en annexe des présentes Conditions Générales de Vente afin d'exercer son droit de rétractation.

Ne pourront être repris, les colis pour lesquels aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse).

Le ou les produits doivent être retournés dans leur état et emballage d'origine (si possible), complet et accompagnés d'une copie de la facture d'achat. Les produits ne doivent avoir subi aucune altération, quelle qu'elle soit.

Le remboursement du Client interviendra alors dans les quatorze (14) jours à compter de l'exercice de son droit de rétractation, dès lors que ce dernier aura apporté la preuve de l'expédition de la marchandise en question, ou à compter de la récupération des marchandises par la société BKC SAS.

Les frais et risques liés au retour de la marchandise sont à la charge du Client qui l'expédie. Le retour du ou des produit(s) donnera(ont) lieu à un remboursement égal au prix d'achat du ou des produit(s) acheté(s) (comprenant la somme versée par le Client afin de s'acquitter du montant de la livraison, et déduction faite des frais de retour qui sont quant à eux supportés par le Client).

#### **Article 11 - Echange, Remboursement (Cas de non-conformité de la commande)**

En cas de non-conformité de la commande : erreur(s) de référence(s) ou référence(s) manquante(s), le Client pourra retourner le ou les produit(s) reçu(s). Dans ce cas, pour que le retour puisse être accepté, le Client devra préalablement en informer le Service Client, et retourner les produits en parfait état, dans leur état et leur emballage d'origine, dans les plus brefs délais.

Le(s) produit(s) devra(ont) être retourné(s), accompagné(s) de la facture d'achat, adressé(s) à notre Service Client.

Concernant le produit retourné, celui-ci sera remboursé ou échangé selon votre demande et les stocks disponibles. Si un remboursement doit être fait, il interviendra dans les trente jours (30) suivant la réception de votre retour. Les frais de retour pourront alors être remboursés sur justificatifs.

#### **Responsabilité**

La société BKC SAS, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyen, sa responsabilité ne pourra pas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires. Toutefois sans contredire ce qui précède, la société BKC SAS s'engage à une obligation de résultat s'agissant de l'exécution de la commande et de la livraison de la marchandise au Client.

Par ailleurs, il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la bonne conservation du(es) produit(s) et de prendre les mesures qui s'imposent si le(s) produit(s) semble(nt) non consommable(s).

Dès lors, la Société BKC SAS ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de dommages corporels ou/et immatériels et/ou matériels pouvant résulter de la négligence du Client après livraison, dans l'utilisation du(es) produit(s) livré(s) par la Société BKC SAS.

La responsabilité de la Société BKC SAS au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable i) au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ii) à la faute du Client, ou iii) à la survenance d'un événement de force majeure

tel que défini par les juridictions françaises.

LA SOCIÉTÉ BKC SAS DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX DOMMAGES DIRECTS ET INDIRECTS, QU'ILS SOIENT PRÉVISIBLES OU NON, CAUSÉS A L'OCCASION DE L'UTILISATION DU SITE. DANS L'HYPOTHÈSE OU LA RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ BKC SAS DEVAIT ÊTRE ÉTABLIE ET RETENUE À RAISON D'UN PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT ET IMPUTABLE EXCLUSIVEMENT À LA PASSATION D'UNE COMMANDE, CELLE-CI EST LIMITÉE AU MONTANT DE LA COMMANDE PAYÉE PAR LE CLIENT À LA SOCIÉTÉ BKC SAS.

Toute réclamation déposée par un utilisateur, en ce compris tout Client, contre la Société BKC SAS doit être formulée dans les quinze (15) jours calendaires suivant l'apparition de l'événement, objet de la réclamation.

#### **Article 12 - Service Client**

Pour toute information ou question, notre Service Clientèle est à votre disposition. Vous pouvez ainsi nous joindre :

Par téléphone au 04 73 28 02 84

Par mail : [agathebeautyhair@yahoo.com](mailto:agathebeautyhair@yahoo.com)

Par courrier à l'adresse suivante : Agathe Beauty Hair 15 Avenue Édouard Herriot, 63800 Cournon d'Auvergne

#### **Article 13 - Force Majeure**

La société BKC SAS ne saurait être en aucun cas tenue responsable de l'inexécution de la commande en cas de force majeure. De convention expresse, sont aussi considérés comme des cas de force majeure : indisponibilité du produit, perturbations, grèves (notamment des transporteurs), vol ou perte par le transporteur, catastrophes naturelles, guerre, émeutes, incendie, rupture de stock, toutes autres catastrophes naturelles, même si les conditions d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité ne sont pas remplies.

L'Acheteur pourra bénéficier de rabais, remises ou ristournes, en fonction des quantités livrées par le Fournisseur en une seule fois et un seul lieu, ou de la régularité de ses commandes. Aucune remise ou ristourne de fin de période ne constitue un droit acquis pour l'acheteur malgré toutes les réductions de prix antérieurement accordées, et quel que soit leur nombre ou importance.

#### **Article 14 - Propriété Intellectuelle**

En accord avec les lois régissant la Propriété Intellectuelle (droits de propriété littéraires et artistiques, droits de propriété industriels), le présent Site et tous les éléments, marques, dessins, modèles, logos, graphiques, etc. se trouvant dans le présent Site sont la propriété exclusive de la société BKC SAS

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle, sauf autorisation préalable et écrite de la société BKC SAS.

#### **Article 15 - Intégralité du contrat et donnée personnelle**

Les présentes Conditions Générales de Vente expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer aux présentes Conditions Générales de Vente.

Nous sommes soucieux de la protection des données personnelles qui nous sont confiées. Nous nous engageons à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit RGPD, et la Loi Informatique et Libertés loi n°2018-493 du 20 juin 2018, promulguée le 21 juin 2018 qui a modifié la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Pour toute information sur la protection de vos données personnelles et l'exercice de vos droits.

#### **Article 16 - Loi applicable, Litiges**

Les présentes Conditions Générales de Vente en ligne sont soumises à la loi française, conformément aux directives européennes, nonobstant toute règle relative aux conflits de lois.

En cas de litige, les parties privilégieront le règlement à l'amiable.

Toute contestation qui naîtrait à l'occasion de la vente, même effectuée à l'étranger, sera de la compétence

exclusive des tribunaux du ressort du siège de la société BKC, lesquels appliqueront la loi française, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Pour toute demande de renseignements, nous vous prions de bien vouloir adresser votre correspondance à l'adresse BKC 15 Avenue Édouard Herriot 63800 Cournon d'Auvergne

#### **Article 17 - Effectuer un retour de produit(s)**

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la réception du colis pour retourner le produit qui ne vous conviendrait pas. Les frais d'envoi et de retour (et d'assurance du colis) seront alors à votre charge. Seul le prix du ou des produits achetés sera remboursé. Dans tous les cas, le retour s'effectue aux frais et risques du consommateur.

#### **Article 18 - Règlement à l'amiable des litiges**

Le consommateur, en application de l'article L612-1 du Code de la Consommation, a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable de son litige, l'opposant à un professionnel.

Toute contestation qui naîtrait à l'occasion de la vente, même effectuée à l'étranger, sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège de la société BKC SAS, lesquels appliqueront la loi française, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Pour toute demande de renseignements, nous vous prions de bien vouloir adresser votre correspondance à l'adresse BKC SAS

Le recours à la médiation de la consommation en cas de litiges est facultatif et n'est pas une condition préalable à la saisine du Juge.

La saisine du médiateur de la consommation doit intervenir dans le délai d'un (1) an, à compter de la réclamation écrite, transmise au professionnel, dans les conditions prévues aux conditions générales de vente.

Elle est gratuite pour le consommateur, à l'exception des frais qu'il entend engager au titre de la représentation ou de l'assistance par un avocat ou de toutes personnes de son choix, à tous les stades de la médiation, ainsi que de l'avis d'un expert, dont il entendrait solliciter l'intervention.

S'agissant de la sollicitation de l'avis d'un expert, en cas de demande conjointe d'expertise, entre le professionnel et le consommateur, les frais sont partagés entre les parties.

Dès la réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine, en leur rappelant qu'elles peuvent, à tout moment, se retirer du processus.

Le médiateur communique à la demande de l'une ou l'autre des parties, tout ou partie des pièces du dossier et peut recevoir les parties, ensemble ou séparément.

A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

L'issue de la médiation intervient au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, à compter de la date de la notification de la saisine du médiateur, ce délai pouvant être prolongé par ses soins, à tout moment, en cas de litiges complexes, après en avoir avisé immédiatement les parties.

#### **Exclusion de la médiation :**

En application de l'article L612-2 du Code de la Consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation, lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant dans le contrat ; lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive ; le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un Tribunal ; le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un (1) an, à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ; le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Dans l'une quelconque de ces hypothèses, le médiateur informe le consommateur, dans un délai de trois (3) semaines, à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation pour les motifs sus énumérés.

**Article 18 - Coordonnées**

Les questions concernant les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation devraient nous être envoyées [agathebeautyhair@yahoo.com](mailto:agathebeautyhair@yahoo.com)

**Article 19 – Contact Professionnel**

Vous êtes professionnel de la coiffure ou revendeur, notre service commercial est à votredisposition pour répondre à toutes vos questions.