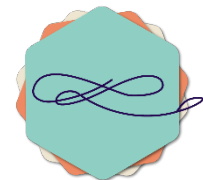


CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Préambule

Luisa Fenu propose des prestations de services dans les domaines suivants :

- Coaching individuel et collectif
- Conseil et mentoring
- Formations et sensibilisation
- Co-développement
- Cercles de soutien en groupe de pairs
- Événements locaux ou en ligne : organisation et/ou gestion totale ou partielle de prestations à caractère événementiel, tels que séminaire, team building, meeting, coaching d'équipe, formations, conférences, ateliers, etc.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») définissent les droits et obligations de Luisa Fenu et de ses clients dans le cadre de la vente de ses services par l'intermédiaire de son entreprise répertoriée avec l'Identifiant SIREN 101 447 746.

Le terme « consulting » est utilisé ici pour indiquer l'ensemble des prestations de service concernant le champ du conseil, de coaching, de la formation, du mentoring ou de toute autre prestation réalisée par Luisa Fenu.

Règlement amiable des litiges - médiation de la consommation

Conformément aux dispositions articles [L.616-1](#) et [R.612-1](#) et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges :

Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier :
Médiation de la consommation et patrimoine
12 Square Desnouettes
75015 PARIS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent le cadre applicable aux prestations proposées par Luisa Fenu. Toutefois, certaines dispositions peuvent être adaptées en fonction des contrats spécifiques conclus entre les parties. En cas de divergence entre les présentes CGV et un contrat spécifique dûment signé entre Luisa Fenu et le client, les conditions du contrat prévalent.

Article 1 – Loi applicable

Le présent contrat se réfère au droit français et, plus particulièrement, à la réglementation de la vente à distance et de la vente de service en cabinet.

Article 2 – Champ d'application

Luisa Fenu offre plusieurs prestations de formation et d'accompagnement à distance et en cabinet, en entreprise ou en extérieur, dans le domaine de l'épanouissement personnel et professionnel et du développement du bien-être au travail, au sein de l'école et de la famille en qualité de coach professionnelle et de vie, consultante et/ou formatrice.

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations de services fournies par Luisa Fenu.

Le devis, complété des présentes conditions générales de vente, constitue une proposition de contrat pour lequel le Client, ou son éventuel

mandataire pour lui-même, déclare expressément disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à sa conclusion et à l'exécution des obligations lui incombant.

L'acte d'envoi du seul devis signé ou bon de commande vaut pour acceptation des termes du contrat et notamment des présentes conditions générales de vente. Pour certains événements, Luisa Fenu pourra également envoyer et faire signer un contrat avec des clauses spécifiques et imposer les conditions générales de ses partenaires qui devront également être appliquées. Dans le cadre des formations, une validation des prérequis (si concerné) peut avoir lieu. Un devis est envoyé au prescripteur. Si le montant de la formation lui convient, une convention (ou un contrat) de formation est alors envoyée pour signature.

Article 3 – Conditions d'utilisation

3.1. Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Luisa Fenu se réserve le droit d'annuler toute commande ou prestation d'un client avec lequel existerait un litige de paiement sans que celui-ci puisse réclamer une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

3.2. Pour toute demande de réservation de séance de coaching à distance, le client utilisera le formulaire de contact de réservation de séance, enverra un mail, ou téléphonera à Mme Luisa Fenu. Le paiement de la séance de coaching sera effectué en amont par le client. Il devra régler par avance sa séance par virement bancaire. Une fois le règlement reçu, la séance est réservée pour le client. Toute séance réservée est due, sauf en cas d'annulation explicitement indiquée par téléphone ou mail dans un délai de 48heures avant la date du dit rendez-vous.

3.3. Les entreprises peuvent contacter Luisa Fenu via les formulaires de contact du site www.luisafenu.com ou par mail ou par

téléphone pour toute demande de devis. Suite à un entretien exploratoire, les devis seront établis et envoyés par mail, remis pour signature en ligne ou remis en main propre avec une proposition de travail adaptée sur mesure. La signature de ce devis ou contrat vaut pour acceptation du contrat et des conditions générales de vente. Un acompte pourra être demandé pour valider la commande.

3.4. Luisa Fenu se réserve le droit de refuser toute demande qu'elle jugerait non conforme à son éthique et aux règles déontologiques du métier de coach, disponibles sur demande.

Article 4 – Paiement et conditions de paiement - pénalités de retard

4.1. Prix

Les prix sont à demander par les particuliers en contactant Luisa Fenu par mail ou téléphone. Les prix seront alors confirmés par e-mail sur demande, et valables un mois à compter de la date déposée sur le devis. Les tarifs éventuellement affichés sur le site sont indiqués en euros HT. Les tarifs affichés sur le site ou les supports de communication ne sont pas définitifs et peuvent évoluer à tout moment sans que la responsabilité de Mme Luisa Fenu soit engagée. Ils ne sont présentés qu'à titre indicatif, sans engagement de la part de Mme Luisa Fenu.

4.2. Paiement

Le démarrage de l'accompagnement ne se fera qu'à partir du moment où le paiement sera effectué ou entamé (1^{er} versement si accord écrit, de la part de Luisa Fenu, d'un paiement en plusieurs fois).

Pour les prestations payables en plusieurs fois, le client s'engage à procéder au paiement de la totalité du produit ou de la prestation commandée initialement.

Le client est seul responsable du paiement effectif du produit/service acheté. Seul l'utilisateur

est responsable du paiement par virement. Luisa Fenu n'est pas responsable des problèmes de paiement liés au fonctionnement du service bancaire du client.

Le paiement des prestations destinées aux entreprises, institutions, établissements scolaires (etc.) sera réalisé en fonction de ce qui aura été établi par écrit entre les deux partis sur le document envoyé ou remis en main propre par Luisa Fenu, signé, et paraphé : contrat ou devis. Les paiements seront exigibles sur présentation de la facture envoyée ou remise à Luisa Fenu.

La demande de réservation d'une séance ou d'une mission ne garantit pas sa disponibilité. Luisa Fenu proposera et validera la date de séance par téléphone ou mail.

Les séances de coaching à distance devront être réglées par avance.

Si le client bénéficie d'un financement par un Opérateur de Compétences (OPCO), il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la prestation. Dans tous les cas le client devra directement régler la prestation auprès de l'organisme de formation et devra ensuite demander le remboursement à son OPCO.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

4.3. Conditions des pénalités de retard de paiement pour entreprises et particuliers

Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les trente jours «fin de mois» à compter de la date d'émission de la facture.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture générera des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture au taux d'intérêt légal

appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage, qui ne peut toutefois être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément aux dispositions de l'article D 441-5 du Code du Commerce. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, Luisa Fenu se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.

4.4. Remboursement intégral

Dans l'hypothèse où le Vendeur, Luisa Fenu devrait engager des frais pour recouvrer les sommes qui lui sont dues, il sera en droit de réclamer au Client leur remboursement intégral, et la somme à recouvrer sera majorée de 10 % de son mandat HT, à titre d'indemnité forfaitaire.

Article 5 – Conditions de résiliation et de rétractation

Toute annulation de séance ou d'intervention, mission, doit être signalée à Luisa Fenu par mail ou téléphone 48 heures avant ladite séance sans quoi elle sera due et facturable.

5.1. Droit de rétractation

Si l'acheteur/le client décide de revenir sur sa commande pour quelque raison que ce soit, il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la validation de sa commande si elle a lieu à distance, sauf s'il a déjà bénéficié d'une partie ou de l'intégralité du service acheté. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être effectué. Passé ce délai de 14 jours, toute prestation/commande est due.

Toute résiliation d'une action de coaching, d'accompagnement ou de service par l'une ou l'autre des parties devra intervenir par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de quinze (15) jours. En cas de résiliation par le client, la partie des travaux déjà réalisée

devra être réglée, sans délai. Une indemnité sera due au prestataire, d'une valeur de 10 % du montant de la prestation qui aurait dû être réalisée.

En cas de non-paiement de toute somme due au prestataire Luisa Fenu, le contrat sera résilié de plein droit, sans autre formalité, passé un délai de 30 jours suivant une mise en demeure, restée infructueuse. L'indemnité sera réévaluée à 40 %.

5.2. Annulation, absence ou interruption d'une formation du fait du client

Par le client personne morale :

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Luisa Fenu.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Luisa Fenu se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- dans un délai supérieur à 2 mois avant le début de la formation : 20 % du coût de la formation est dû.
- 2 mois et 1 semaine avant le début de la formation : 50 % du coût de la formation est dû.
- dans le délai inférieur de 1 semaine avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Les montants versés à ce titre ne sont pas imputables sur l'obligation des employeurs et ne permettent pas de faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO ou un FAF.

Le Client peut se substituer à un autre participant à la formation, moyennant un préavis de 10 jours avant le début de la formation.

Toute annulation à compter de la date du début de la formation, ou non-présentation du stagiaire, entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction

faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

Par le client personne physique :

Lorsque la demande d'annulation est reçue après l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, Luisa Fenu retient l'acompte (ou le facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure dûment reconnue (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne).

Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure, le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au *pro rata temporis* de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, tout annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées.

Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Toute somme facturée au titre de dédommagement, réparation ou dédit ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

5.3 Report ou annulation de la formation du fait de l'organisme de formation

En application de l'article L.6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au co-contractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Seul le prix de la prestation réalisée partiellement est facturé au titre de la formation professionnelle. Toute somme facturée au titre de

dédommagement, réparation ou dédit ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement.

5.4 Obligations et force majeure

En cas de force majeure, les obligations de Luisa Fenu relatives à ses activités de formation seront suspendues pendant la durée de cette cause. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Le prestataire, Luisa Fenu, pourra également exiger la restitution des documents/produits livrés, les frais de retour étant à la charge du Client, les versements effectués restant acquis au prestataire, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

Article 6 – Disponibilité

Les offres de services et prix sont valables un mois à réception du devis signé par le client et par Luisa Fenu.

Toute signature de devis ou contrat vaut pour acceptation de l'engagement à régler les sommes dues.

Article 7 – Déroulement de la prestation. Modalités des conditions de coaching et de formation

7.1. Accompagnement individuel

DURÉE DES SESSIONS : La durée des sessions de coaching ou des missions peut varier d'un client à l'autre et d'une séance/intervention à l'autre avec un minimum de 60 minutes pour une séance en individuel. Aucune obligation de durée n'est déterminée à l'avance, sauf dans le cadre d'une contractualisation conduisant à la rédaction d'un document spécifique engageant les deux parties, comme dans le cadre d'une convention.

CONFIDENTIALITÉ : Le coach assure la parfaite confidentialité des entretiens avec son client.

GARANTIE : Aucune garantie ne peut être donnée concernant la réalisation des objectifs fixés par le client ou le résultat attendu. Le coach ne peut être tenu responsable d'un échec partiel ou complet relié à l'atteinte d'un objectif. Le coach est responsable du processus d'accompagnement du coaché et le coaché est responsable de la réalisation des objectifs définis. Le coach ne s'engage absolument pas sur un résultat, mais sur une mise à disposition de moyens, autant auprès des particuliers que des professionnels et organisations ou tout autre client.

LE COACH EST UN ENTREPRENEUR INDÉPENDANT : Le coach agit en tant qu'entrepreneur indépendant et n'a pas l'autorité de lier ou de représenter aucune tierce partie au nom du coaché, et ce d'aucune façon.

7.2. Accompagnement collectif

DURÉE et CONDITIONS DE L'INTERVENTION : La durée et les conditions d'intervention des sessions de coaching ou des missions (telles que présentées ART.2 ces présentes CGV) seront étudiées durant le cadre d'une séance exploratoire. Suite à cette séance entre le commanditaire et Luisa Fenu, un devis et/ou contrat sera envoyé, mentionnant les conditions négociées.

La signature du devis et/ou contrat vaut pour acceptation des présentes CGV et des termes du contrat. Un acompte à la signature pourra être demandé.

CONFIDENTIALITÉ : Le coach assure la parfaite confidentialité à son client.

GARANTIE : Aucune garantie ne peut être donnée concernant la réalisation des objectifs fixés par le client ou le résultat attendu. Le coach ne peut être tenu responsable d'un échec partiel ou complet relié à l'atteinte d'un objectif. La

coach ne s'engage absolument pas sur un résultat, mais sur une mise à disposition de moyens dans le cadre de sa mission.

LE COACH EST UN ENTREPRENEUR INDÉPENDANT : Le coach agit en tant qu'entrepreneur indépendant et n'a pas l'autorité de lier ou de représenter aucune tierce partie au nom du coaché, et ce d'aucune façon.

7.3. Formations

Le règlement intérieur pour le déroulement des formations est disponible sur demande / transmis avec la convention et le programme de formation. Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du Règlement intérieur applicable aux locaux concernés et à distance, lequel est porté à sa connaissance.

L'inscription à la formation est validée après signature de la convention et du versement de l'acompte précisé sur la convention/ contrat de formation (ou réception de la prise en charge).

Si des prérequis sont précisés sur le programme de formation, ils doivent être vérifiés par Luisa Fenu avant d'accepter l'inscription.

Luisa Fenu informe le Stagiaire sur les conditions d'inscription (date d'ouverture, de clôture, modalités d'inscription) de la formation, les conditions de passage d'examen, ainsi que les documents délivrés en cas de réussite. Il valide les prérequis du Stagiaire pour suivre la formation.

Luisa Fenu est tenu à un objectif de moyen et non de résultat quant à la réussite de la certification par le Stagiaire.

Une feuille d'appréciation individuelle sur la session de formation est renseignée par chaque participant à l'issue de l'action. Afin de répondre individuellement à une éventuelle réclamation, l'entreprise ou le stagiaire veillera à indiquer son nom et son entreprise sur la convention de formation. Toute réclamation doit

être adressée par mail à : contact@luisafenu.com. Une réponse sera adressée à l'entreprise ou au stagiaire dans un délai d'un mois maximum. En cas d'anonymat de la personne stagiaire, la réponse sera adressée directement à son entreprise.

Article 8 – Responsabilité

8.1. Heures des entretiens

Les heures des sessions de coaching peuvent être modifiées avec au minimum 48 heures de préavis. La ponctualité est requise. En cas d'annulation dans un délai de moins de 48h à l'avance, la séance sera facturée au client.

8.2. Préparation des entretiens

Le client s'engage, dans la mesure du possible, à effectuer les actions décidées d'un commun accord au cours des entretiens de coaching. Il s'engage à s'investir dans les exercices remis entre les séances.

8.3. Défaut de paiement

Dans le cas où le client fait défaut de paiement au coach selon les modalités prévues au contrat, le coach peut interrompre sa mission de coaching en le notifiant par mail ou courrier recommandé à son client. Le cas échéant, le solde demeure entièrement dû.

8.4. Acceptation du client

En signant un devis ou contrat, ou en réservant sa séance par mail ou téléphone, ou en commandant tout service à distance, au moment du paiement, le Client déclare accepter la commande et l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Les données enregistrées par Luisa Fenu constitueront la preuve de l'ensemble des opérations et des transactions financières effectuées par le client. Les présentes conditions générales de ventes sont modifiables à tout moment sans préavis.

La responsabilité du Vendeur, quelle qu'en soit la cause, est limitée au montant payé par le Client au titre de la commande concernée. En

particulier, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation pour des dommages indirects.

Article 9 – Service clientèle

Pour toute information ou question, contacter Luisa Fenu à contact@luisafenu.com ou au +33 6 08 63 65 41.

Article 10 – informations confidentielles

Luisa Fenu s'engage à ce que toutes les informations recueillies durant l'accompagnement par le client soient considérées comme des informations confidentielles.

Article 11 – Protection de la vie privée

11.1. Luisa Fenu, editrice du site www.luisafenu.com, respecte la vie privée de ses utilisateurs et clients et se conforme strictement aux lois en vigueur sur la [protection de la vie privée et des libertés individuelles](#). Le client peut à tous moments exercer ses droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé au référent RGPD précisant ses attentes (à contact@luisafenu.com).

11.2. Luisa Fenu s'engage à ne pas divulguer le contenu de ses séances, sauf autorisation écrite du client, par exemple dans le cadre d'un témoignage.

Les informations concernant le Client sont conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

11.3. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Le client a la possibilité de refuser de recevoir des messages promotionnels de Luisa Fenu, lors de

son inscription, ou une fois inscrit ou abonné, en modifiant ses informations personnelles en ligne.

Luisa Fenu se réserve le droit d'informer par email ses clients de l'évolution de ses propres services ou offres commerciales.

11.4. Luisa Fenu rappelle que les informations et supports écrits et/ou visuels, destinées au client, ne doivent pas être divulgués à un tiers. Le client sera tenu responsable pour toute utilisation sans autorisation de ces informations confidentielles dont il aura été la cause.

11.5. Luisa Fenu utilise les informations sur la personne du client, qui ont été prélevées et traitées dans le cadre de son inscription et qui sont nécessaires à la réalisation des services proposés par Luisa Fenu.

Article 12 – Propriété intellectuelle

12.1. L'article L. 111-1 du Code de la propriété intellectuelle dispose ainsi : «l'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous. Ce droit comporte des attributs d'ordre intellectuel et moral, ainsi que des attributs d'ordre patrimonial [...]».

L'article L 123-1 précise la durée de vie de ce droit de propriété intellectuelle : » L'auteur jouit, sa vie durant du droit exclusif d'exploiter son œuvre sous quelque forme que ce soit et d'en tirer un profit pécuniaire. Au décès de l'auteur, ce droit persiste au bénéfice de ses ayants droit pendant l'année civile en cours et les soixante-dix années qui suivent».

Tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux formations de Luisa Fenu et notamment tous droits d'auteur, marques, dessins et modèles, bases de données ou supports

pédagogiques de Luisa Fenu et les droits de reproduction, représentation et adaptation qui en découlent appartiennent et restent la propriété de Luisa Fenu, sans que rien ne puisse être interprété comme cédant ou transférant le moindre droit de propriété à tout tiers.

Conformément à l'article L. 122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, il est interdit de reproduire, copier, modifier, transmettre, diffuser de toute manière que ce soit, même partiellement, sur tout type de support, tout élément provenant des formations de Luisa Fenu (par exemple, mais non exclusivement : textes, logos, images, éléments sonores, vidéos, logiciels, icônes) sans l'autorisation écrite, explicite et préalable de Luisa Fenu.

Les contenus de formation ou d'accompagnement au sens large et les documentations disponibles sur le Site ou dans les formations et prestations dispensées ne constituent en aucun cas une source officielle relative aux réglementations et normes techniques, scientifiques ou organisationnelles applicables aux domaines cités. Ces contenus ont été développés uniquement dans un objectif pédagogique et de facilitation du partage de l'information pour les stagiaires

12.2. Le client accepte que son image soit utilisée à des fins de diffusion commerciale ou non. Il autorise Luisa Fenu à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies prises dans le cadre de la mission signée par le client.

Article 13 – Garanties – Responsabilité limitée – Litiges

13.1. Le client utilise les services de Luisa Fenu à ses risques et périls. Luisa Fenu ne peut garantir en aucun cas que les services proposés ne subiront aucune interruption. L'obligation de Luisa Fenu se limite à une obligation de moyen conformément à la configuration de l'offre. On ne pourra reprocher un résultat qui ne peut être

souhaité. Luisa Fenu ne s'engage pas sur le résultat, mais sur les moyens d'accompagnement mis en œuvre.

Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de Luisa Fenu ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont achetés (interdiction d'un titre...).

Le présent contrat est soumis à la loi française, même dans l'hypothèse où le Client serait domicilié en dehors du territoire français et quel que soit le lieu de livraison du bien ou d'exécution de la prestation de services.

13.2. S'agissant de la clientèle de particuliers

Tous litiges résultant d'opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente, résultant tant de leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolus amiablement entre le Client et le Vendeur, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

En tout état cause, le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L534-7) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

13.3. S'agissant de la clientèle de professionnels

Tous litiges résultant d'opérations conclues en application des présentes conditions générales de vente, résultant tant de leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumises, préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement à une médiation.

Les parties conviennent de s'en remettre à la procédure de Médiation qui sera arrêtée par le(s) médiateur(s) désigné(s).

Les parties s'obligent à participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur(s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) dernier(s). Les parties pourront se faire assister par leur avocat.

Les parties s'obligent, de manière générale, à collaborer de bonne foi à la médiation. Elles s'engagent à respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc. y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée.

La rémunération du (des) médiateur, ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à parts égales par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

En cas d'échec de la médiation, compétence expresse est conférée au tribunal de commerce de Créteil.

Article 14 – Liens

14.1. Luisa Fenu ou un tiers peuvent établir un lien avec d'autres sites ou sources.

14.2. Luisa Fenu ne dispose d'aucun moyen pour contrôler ces sites et ces sources, et ne répond pas de la disponibilité de tels sites et sources externes ni ne la garantit. Luisa Fenu ne s'approprie pas les contenus auxquels ces sites ou sources donnent accès, et exclut toute responsabilité et garantie en ce qui concerne ces contenus. Si toutefois, dans les pages du site www.luisafenu.com se trouve un lien avec

une page externe dans laquelle des contenus illicites venaient à être diffusés par un tiers, Luisa Fenu effacera, après avoir été informé desdits contenus, le lien avec cette page.

Article 15 – Dispositions générales

15.1. Force majeure

Luisa Fenu ne sera tenu responsable en cas de défaillance ou de retard dans l'exécution de ses obligations au titre des conditions générales, résultant de causes indépendantes de sa volonté, à l'inclusion et sans limitation aucune de cas de force majeure, actes des autorités civiles ou militaires, incendies, inondations, séismes, émeutes, pandémies, guerres, actes de sabotage, défaillances de réseaux, erreurs de codage de fichiers électroniques, limites de logiciels ou incapacité d'obtenir des services de télécommunication ou mesures gouvernementales. Le client et le vendeur s'engagent à toutes dispositions raisonnables afin d'atténuer les effets résultant desdites situations.

15.2. Base de négociation

Le client et Luisa Fenu reconnaissent et conviennent que les exclusions de garantie ainsi que les limitations de responsabilité et de recours figurant dans les conditions générales sont tangibles, constituent les bases des conditions générales.