

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES pour les particuliers

L'envolée bohème

Version mise à jour le 1er janvier 2026.

1- DÉFINITIONS

Les termes, mentionnés ci-dessous, ont dans les présentes Conditions Générales de Prestations de Services, la signification suivante :

- **“Client”** ; désigne toute personne physique, professionnelle ou non professionnelle, qui adhère aux présentes CGPS.
- **“Conditions Générales de Prestations de Services”** ou **“CGPS”** ; désigne le présent document.
- **“Données personnelles”** ; désigne toute information se rapportant, directement ou indirectement, à une personne physique identifiée ou identifiable.
- **“Parties”** ; désigne communément le Client et le Prestataire **EI L'envolée bohème**.
- **“Prestataire”** ; désigne **l'entreprise individuelle L'envolée bohème**, immatriculée sous le numéro de SIRET **844 112 375 00010** et dont l'activité est domiciliée au **20 rue de la Quintaine 35000 Rennes**.
- Le « **représentant légal** » est **CROGUENNOC Hélène**.
- **“Services”** ou **“Prestations”** ; désigne l'ensemble des prestations de services proposés par le Prestataire **EI L'envolée bohème** et qui constitue l'objet des présentes conditions.
- **“Site Web”** ; désigne le site Internet du prestataire accessible par le client depuis l'adresse <https://lenvoleeboheme.com>

EI L'envolée bohème est une entreprise individuelle immatriculée sous le numéro de SIRET **844 112 375 00010** et dont l'activité est domiciliée au **20 rue de la Quintaine 35000 Rennes**.

2- OBJET DES CGPS

Les Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) établies par le prestataire **EI L'envolée bohème** ont pour objet de fournir les informations précontractuelles requises (conformément aux articles L 111-1 et L 111-2 du Code de la consommation dans le contexte des prestations proposées par **EI L'envolée bohème**).

3- ACCEPTATION DES CGPS

Le Client s'engage à examiner attentivement les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) et est encouragé à les imprimer, les télécharger et à en conserver une copie. Le recours aux services proposés implique l'acceptation explicite des présentes CGPS.

Les CGPS sont considérées comme étant acceptées quand EI L'envolée bohème réceptionne :

- un mail du client certifiant l'acceptation d'un devis
- un devis signé et daté envoyé par courrier postal
- un devis signé et daté, scanné et envoyé par mail

Si la prestation ne requière aucune préinscription, la personne prend connaissance des CGPS (en format papier) le jour de l'atelier avant son démarrage et signe un document signifiant l'acceptation de celles-ci.

Par conséquent, le Client reconnaît avoir été pleinement informé de la nature des prestations proposées par **EI L'envolée bohème** et reconnaît que ce dernier était à sa disposition pour le renseigner sur tous les éléments essentiels avant la conclusion d'une prestation.

4- MODIFICATION DES CGPS

Il est à noter que les présentes conditions ont été mises à jour dernièrement le **01/01/2026** . Elles pourront être modifiées à tout moment, notamment pour faire face aux évolutions législatives ou une évolution dans l'activité. En tout état de cause, les conditions applicables sont celles en vigueur au moment où elles sont présentées aux Clients.

5- VALIDITÉ DES CGPS

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGPS venait à être déclarée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres dispositions qui demeureront pleinement applicables. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les conditions.

6- SERVICES PROPOSÉ(S)

6.1- TYPE(S) DE SERVICE(S)

EI L'envolée bohème est une entreprise spécialisée dans **la formation et l'animation d'ateliers d'expression à travers des médias variés: l'écriture, la lecture, la peinture, les arts.**

Le prestataire **EI L'envolée bohème** propose des ateliers d'expression qui se déclinent en **3 types de prestations** à destination des publics enfants, préadolescents, adolescents, adultes et seniors :

- La Lecture à voix haute et théâtralisée
- Les ateliers d'écriture et de lecture
- Les envolées créatives

1. La Lecture à voix haute et théâtralisée

Les séances s'apparentent :

- **soit à de la lecture à voix haute effectuée par Hélène CROGUENNOC auprès de publics en perte partielle ou totale d'autonomie : lecture de journaux, romans, documentaires etc**
- **soit à des ateliers de lecture à voix haute et lecture théâtralisée où les personnes participent activement en expérimentant la lecture à voix haute. L'idée est de prendre de l'aisance à l'oral ou d'entretenir ses capacités et de s'approprier un texte de façon ludique. Il est possible d'ajouter des éléments de jeu théâtral en fonction des projets et des publics.**

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à un atelier.

Le nombre de séances, la durée et les objectifs sont déterminés en amont des interventions et adaptés en fonction des capacités des publics destinataires et des besoins des clients.

Les séances se déroulent en présentiel au domicile des personnes ou dans un lieu partenaire.

Les séances ont lieu en individuel ou en collectif.

Au préalable, les clients confirment par mail l'acceptation d'un devis, ce qui équivaut à la validation d'une inscription et l'acceptation des CGPS. Si l'atelier ne requière aucune préinscription, le client valide les CGPS en signant un document d'acceptation à son arrivée le jour de l'atelier .

Pour plus d'informations, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site de L'envolée bohème : <https://lenvoleeboheme.com/en-quoi-consiste-un-atelier-de-lecture-a-voix-haute-et-de-lecture-theatralisee/>

2. Les ateliers d'écriture et de lecture

Les séances s'apparentent à des jeux d'exploration du langage écrit et oral sous toutes ses formes.

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à un atelier.

Le nombre de séances, la durée et les objectifs sont déterminés en amont des interventions et adaptés en fonction des capacités des publics destinataires et des besoins des clients.

Les ateliers se déroulent en présentiel au domicile des personnes ou dans un lieu partenaire.

Les séances ont lieu en individuel ou en collectif.

Au préalable, les clients confirment par mail l'acceptation d'un devis, ce qui équivaut à la validation d'une inscription et l'acceptation des CGPS. Si l'atelier ne requière aucune préinscription, le client valide les CGPS en signant un document d'acceptation à son arrivée.

Pour plus d'informations, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site de L'envolée bohème : <https://lenvoleeboheme.com/en-quoi-consiste-un-atelier-decriture-et-de-lecture/>

3. Les envolées créatives

Les séances s'apparentent à des ateliers pour explorer la créativité grâce à l'utilisation de matériaux et techniques variés pour se saisir d'une thématique définie à l'avance. L'écriture et la lecture peuvent être utilisées pendant les ateliers.

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à un atelier.

Le nombre de séances, la durée et les objectifs sont déterminés en amont des interventions et adaptés en fonction des capacités des publics destinataires et des besoins des clients.

Les ateliers se déroulent en présentiel au domicile des personnes ou dans un lieu partenaire. Les séances ont lieu en individuel ou en collectif. Selon le matériel utilisé, celui-ci peut être facturé au/à la client.e ou gratuit.

Au préalable, les clients confirment par mail l'acceptation d'un devis, ce qui équivaut à la validation d'une inscription et l'acceptation des CGPS. Si l'atelier ne requière pas de préinscription, le client valide les CGPS en signant un document d'acceptation à son arrivée.

Pour plus d'informations, les personnes sont invitées à consulter la page dédiée sur le site web de L'envolée bohème : <https://lenvoleeboheme.com/en-quoi-consistent-les-envolees-creatives/>

Le prestataire **EI L'envolée bohème** est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation des prestations. Il ne saurait être tenu pour responsable de la non-atteinte des objectifs fixés ou de toute décision du Client.

6.2- DÉLAIS DE RÉALISATION

Conformément à la réglementation en vigueur, le prestataire **EI L'envolée bohème** s'engage à communiquer au client un délai de réalisation du service avant la conclusion de la transaction en fonction de la prestation choisie. A ce titre, le prestataire s'engage auprès du client dans le respect dudit délai. Le client est informé que tout retard dans la réalisation du service ne peut être imputé au prestataire s'il résulte d'une cause indépendante de sa volonté et constituant un cas de force majeure (**Cf article 11 Force majeure des CGPS**) .

6.3- ADAPTABILITÉ DES PRESTATIONS

EI L'envolée bohème s'efforce de maintenir une approche flexible tout en garantissant la qualité des prestations.

EI L'envolée bohème reconnaît la nécessité d'ajuster ses prestations pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client.

A ce titre, les clients peuvent contacter **EI L'envolée bohème** afin de faire part de leurs besoins spécifiques pour procéder éventuellement à certains ajustements.

6.4- COOPÉRATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec **EI L'envolée bohème** et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

De son côté, le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

Si la collaboration présente des difficultés entravant le bon déroulement des prestations, l'une ou l'autre des parties pourra résilier de manière unilatérale les présentes conditions par courrier recommandé avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de 30 jours et en justifiant les motifs de rupture.

6.5- COLLABORATION AVEC DIFFÉRENTES ENTITÉS

Le prestataire informe le client de la possibilité d'engager des activités pluridisciplinaires dans le cadre de la prestation de services. Ces activités peuvent inclure **des activités de bien-être comme la relaxation ou la sophrologie par exemple, des activités culturelles comme les arts, des découvertes d'autres disciplines comme l'agriculture, l'écologie directement liées au service fourni et sans limitation dans les disciplines associées.**

Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette possibilité et accepte que ces activités pluridisciplinaires soient mises en œuvre dans la mesure où elles contribuent à l'amélioration globale de la prestation.

Le prestataire peut établir des partenariats avec d'autres entités professionnelles ou organisations pour compléter et enrichir les services fournis. Ces partenariats peuvent être conclus avec des tiers spécialisés dans des domaines connexes. Le client est informé que ces partenariats visent à renforcer la qualité et la diversité des services proposés, sans compromettre la qualité globale de la prestation.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter les conflits d'intérêts

potentiels liés à des activités pluridisciplinaires ou à des partenariats. Ces mesures incluent une gestion transparente des relations avec les tiers, la divulgation préalable de tout intérêt potentiel, et la priorité donnée aux intérêts du client dans la prestation des services.

7- DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation d'une durée de **14 jours** pour se rétracter avant l'exécution de la prestation.

Le client peut **exercer son droit de rétractation** en le notifiant au prestataire par mail ou par courrier postal. Un courrier type de rétractation tel que prévu par l'article R221-1 du Code de la consommation est mis à sa disposition.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai spécifié, le client sera remboursé de tous les paiements éventuels effectués, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de celui-ci pour un moyen différent. Il est à noter conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, que le client ne peut se prévaloir du droit de rétractation lorsque la prestation de service a été entièrement exécutée avant la fin dudit délai, avec la reconnaissance et l'accord préalable exprès de ce dernier qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

En cas de rétractation du client, suite à un renoncement de son droit de rétractation ou au dépassement du délai de 14 jours, les modalités sont les suivantes au regard du travail et du temps consacré à la préparation de l'atelier :

- **Si le client annule la prestation dans un délai supérieur à 48 heures , des frais d'annulation seront imputés au/à la client.e :**
 - **soit 40 % du tarif établi dans le devis sera dû à L'envolée bohème**
 - **soit l'acompte déjà réglé ne sera pas remboursé au/à la client.e**
- **Si le client annule la prestation dans un délai inférieur ou égal à 48h, des frais d'annulation seront imputés au/à la client.e :**
 - **soit 50 % du tarif établi dans le devis sera dû à L'envolée bohème**
 - **soit l'acompte déjà réglé ne sera pas remboursé au/à la client.e.**

=> Sauf en cas de forces majeures

8- CONFIDENTIALITE

Pendant la période de fourniture des Services, chaque partie peut être amenée à accéder à des informations, documents et/ou données confidentiels concernant l'autre partie.

En amont d'une prestation en individuel ou en collectif, des informations personnelles ou professionnelles peuvent être données par le/les client.es sur un contexte de vie, un niveau d'apprentissage, des difficultés rencontrées ou autres éléments pour permettre à Hélène Croguennoc une meilleure compréhension des besoins et des capacités de la personne. L'objectif est d'affiner les contenus et outils à mettre en oeuvre durant les séances.

Durant les ateliers, il arrive que les participant.es évoquent des données personnelles ou partagent des émotions, des ressentis . Hélène Croguennoc veille à poser des limites saines et justes afin que les séances soient vécues positivement par chacun.e . Elle précise si nécessaire lors de ses interventions que les ateliers ont un objectif culturel et non thérapeutique.

En conséquence, chaque partie s'engage à maintenir la confidentialité stricte de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels liés à l'activité de l'autre partie, ainsi que toute information obtenue dans le cadre de l'exécution des services.

9- PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix en vigueur des services proposés sont librement fixés par **EI L'envolée bohème** . Ils sont de plein droit applicables depuis le **1er janvier 2026** et sont valables pendant toute la durée de la prestation, sauf accord contraire des parties qui s'entendent pour une révision des prix. L'envolée bohème se réserve le droit d'ajuster et de modifier les tarifs indicatifs en fonction des projets.

Les prix sont détaillés sur la page <https://lenvoleeboheme.com/ateliers-a-la-maison/> du site web du prestataire.

Sans devis:

EI L'envolée bohème ne procure pas de devis à l'occasion d'ateliers sans inscription demandée au préalable. Dans ce cas, Les services sont facturés et le **prix est exigible en totalité et payable comptant au jour de leur fourniture.**

Avec devis:

L'envolée bohème fournit un devis pour **toute vente à distance** ou **montant supérieur à 25€** pour une prestation de services déterminée en amont d'un atelier.

Chaque commande de service donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé par **EI L'envolée bohème**.

Pour valider l'acceptation du devis, le/la client.e renvoie :

- Soit **le devis signé et daté par courrier postal**
- Soit **le devis signé et daté scanné par mail**
- Soit **une notification écrite signifiant l'acceptation du devis par mail**

La signature d'un devis par le/la client.e signifie qu'il/elle reconnaît avoir lu et accepté les CGPS jointes à ce document.

Le client doit accepter les CGPS en amont d'un premier atelier. Il pourra ensuite participer à d'autres ateliers sans qu'il lui soit redemandé de les accepter à nouveau. EI L'envolée bohème renouvellera cette démarche si les CGPS sont modifiées.

Les prix des services sont exigibles en totalité et payables :

- **soit à la commande**
- **soit le jour de leur fourniture**
- **soit dans un délai de 30 jours après réception de la facture**

Factures

Une facture est transmise aux clients lorsque la prestation est réalisée.

Elle est délivrée systématiquement si le montant de l'atelier est supérieur à 25€ et sur demande si le montant est inférieur à 25€.

Acompte

L'envolée bohème se réserve le droit de demander un acompte de **40% du prix total des services**, cela pourra être facturé par le prestataire et exigible auprès du Client au jour de la signature du devis. **Une facture d'acompte lui sera alors transmise.** Le solde étant facturé et exigible au terme de la fourniture des services.

Tarifs des prestations au domicile

En individuel

Prestations	Tarifs/heure d'intervention
Lecture à voix haute par Hélène CROGUENNOC auprès d'une personne	30€
Animation d'un atelier (lecture à voix haute et lecture théâtralisée, écriture et lecture, envolée créative)	40€

En groupe

Prestations	Tarifs
Lecture à voix haute par Hélène CROGUENNOC auprès de plusieurs personnes	60€ par heure d'intervention pour le groupe
Animation d'un atelier (lecture à voix haute et lecture théâtralisée, écriture et lecture, envolée créative) auprès de 2 à 8 personnes maximum.	30€/personne pour un atelier d'1h Minimum 2 personnes 40€/personne pour un atelier d'1h30 Minimum 3 personnes 50€/personne pour un atelier de 2h Minimum 3 personnes
Animation d'un atelier (lecture à voix haute et lecture théâtralisée, écriture et lecture, envolée créative) à l'occasion d'un événement particulier : enterrement de vie de jeune fille/garçon, mariage, anniversaire, fête familiale ou amicale etc.	Sur devis

Les frais de déplacement

Le remboursement des frais kilométriques est demandé en sus de la prestation réalisée lorsque le **lieu d'intervention** se situe **en dehors de Rennes**. La distance est estimée en kms entre l'adresse de l'entreprise et le lieu d'intervention.

Un **forfait pour les frais de déplacement** est demandé soit dans un devis spécifique ou intégré au devis comprenant la prestation en fonction du souhait du/ de la client.e.

En cas d'utilisation de **transport en commun** : défraiement d'un ticket/billet de transport aller/ retour en fonction du tarif en vigueur et du transport en commun utilisé.

En cas d'achat de matériel

Si EI L'envolée bohème achète du matériel pour un atelier :

- soit l'information est donnée en amont de l'atelier aux participant.es ainsi que la tarification dans un devis spécifique, les deux parties se mettent d'accord sur le contenu et les modalités de paiement de celui-ci, le matériel restant ensuite au/à la client.e.
- soit la communication sur un événement spécifie la tarification de l'atelier qui comprend le matériel : l'inscription et la venue à l'atelier confirment l'accord du/de la client.e.
- soit L'envolée bohème rapporte tout le matériel nécessaire et facture un forfait matériel pour l'utilisation de son matériel, celui-ci ne restant pas dans le lieu d'accueil ensuite.
- soit EI l'envolée bohème fournit le matériel et aucune tarification supplémentaire n'est demandée aux clients.

Non collecte de la TVA

Tous les prix indiqués sont par principe exprimés hors taxe car exonérés de TVA (article 293 B du CGI et frais). Lorsque les taxes et/ou frais s'appliquent, le prestataire les communique au Client.

Si possibilité de paiement en plusieurs fois

En cas de factures échelonnées, la fréquence de facturation **sera déterminée suite à un accord entre le client et EI L'envolée bohème**. Dans ce cadre et conformément à la législation en vigueur, les délais pour les règlements des sommes dues à **EI L'envolée bohème** ne pourront dépasser **trente jours après la date d'émission de la facture**.

(Le délai maximal légal étant de quarante-cinq jours (45) après la date d'émission de la facture)

Les modes de paiement acceptés par **EI L'envolée bohème** sont :

- les virements bancaires
- les paiements en espèces
- Les paiements par chèque
- Les paiements par chèque CESU : possible seulement pour les personnes en individuel au domicile

Les informations nécessaires pour les virements bancaires et les paiements par chèques seront communiqués au Client en amont.

Sauf accord contraire des parties, les factures émises par le prestataire devront être réglées dans un **délai de 30 jours** à compter de la date de la facture. En cas de paiement échelonné, ces dernières interviendront à échéances régulières et seront clairement définies en amont de la prestation.

En cas de manquement partiel ou total du Client à ses obligations de paiement, **El L'envolée bohème** se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir, conformément à l'article 1344 du Code civil. Celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue.

En cas de mise en demeure restée sans effet au bout de **2 mois**, le prestataire se réserve expressément le droit de suspendre ou d'annuler le ou les services en cours.

10- ASSURANCE ET GARANTIE FINANCIÈRE

Le prestataire atteste avoir souscrit une **assurance responsabilité professionnelle** auprès d'une compagnie d'assurance, dont les coordonnées complètes sont les suivantes :

MAAF Assurances SA
Chauray
79036 NIORT Cedex 09
09 69 32 83 28

La couverture géographique de la présente assurance responsabilité professionnelle s'étend à la **France entière**.

11- FORCE MAJEURE

Les parties reconnaissent que des circonstances indépendantes de leur volonté peuvent entraver l'exécution des présentes conditions. Afin de protéger les deux parties, cette clause vise à définir les conséquences en cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont considérées comme des cas de force majeure toutes circonstances imprévisibles et indépendantes de la volonté des parties, telles qu'elles sont définies par la jurisprudence des cours et des tribunaux (mais sans s'y limiter).

En cas d'événement lié à un cas de force majeure, la partie affectée s'engage à informer rapidement l'autre partie par tous moyens des circonstances et de l'impact prévu sur l'exécution de la prestation. En outre, cette dernière devra prouver qu'il existe un rapport direct entre le cas de force majeur et le non-accomplissement des conditions.

En cas de force majeure avérée, le parti affecté ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison de la non-exécution des conditions, et ne sera tenu responsable des dommages ou pertes découlant de cette non-exécution.

L'exécution des conditions reprendra son cours normal dès que l'événement constitutif de force majeure aura cessé.

Cependant, en cas de persistance de l'événement au delà d'un délais d'un mois (1) à compter de sa date de survenance, l'exécution des conditions est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

12- PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

EI L'envolée bohème s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Les clients sont informés qu'il dispose de droits (droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité, ...) s'agissant des traitements des données les concernant.

Ces droits peuvent être exercés :

- Par courrier électronique à l'adresse : lenvoleeboheme@gmail.com
- Par courrier postal adressé à :

CROGUENNOC HELENE
20 rue de la Quintaine
35000 RENNES

Afin d'obtenir de plus amples informations sur le traitement et la protection des informations personnelles, les personnes concernées sont invitées à consulter la Politique de Confidentialité de **EI L'envolée bohème**. <https://lenvoleeboheme.com/politique-de-confidentialite/>.

13- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle du prestataire **EI L'envolée bohème** sur sa dénomination et les éléments composant son identité ainsi que sur son Site web, ses éléments, et les contenus y afférant (chartes graphiques, onglets, fonctionnalités, marques, images, logos, illustrations, photos, textes, etc, ...). Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du site et de son contenu, ou des éléments composant son image de marque, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du prestataire **EI L'envolée bohème**, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

Dans le cadre de la prestation de services, **EI L'envolée bohème** peut générer des créations intellectuelles telles que des documents, des rapports, des concepts, des designs, des logiciels, etc. Toutes les créations intellectuelles générées pendant la prestation de services restent la propriété exclusive de **EI L'envolée bohème** jusqu'à ce que des accords spécifiques soient conclus. Le client s'engage à ne pas utiliser, reproduire, distribuer ou divulguer ces créations intellectuelles de quelque manière que ce soit sans une autorisation écrite expresse de **EI L'envolée bohème**.

Les parties conviennent de maintenir la confidentialité des informations sensibles liées aux créations intellectuelles et de ne pas divulguer ces informations à des tiers sans consentement mutuel.

En cas de violation de la propriété intellectuelle, les parties s'engagent à résoudre le différend de manière amiable. En l'absence de résolution amiable, les recours juridiques appropriés seront envisagés.

14- RÈGLEMENTS DES LITIGES

14.1 Réclamations

En cas de différend entre le prestataire **EI L'envolée bohème** et l'un de ses Clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit.

En cas de différend entre les parties au sujet de l'interprétation ou de l'exécution des conditions, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, réserves et les justificatifs pertinents le cas échéant, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance. Le prestataire dispose alors de deux semaines pour effectuer un retour par écrit en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation.

14.2- RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Médiation

En cas d'insatisfaction et conformément à l'article R612-1 du code de la consommation, le Client pourra s'adresser gratuitement au Médiateur désigné par **EI L'envolée bohème**. L'entité de médiation retenue est : **MCP Médiation**.

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 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

Par ailleurs, le Client est informé de sa possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne. Le site qui référence les **centres européens de consommateurs** (ECC Net) ;

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en

14.3- Voie judiciaire

Dans le cas où la Médiation se révélerait être un échec, conformément à l'article R631-3 du Code de la consommation, le client peut saisir l'une des juridictions territorialement compétente en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion de la prestation ou de la survenance du fait dommageable.

Les présentes conditions sont régies par le droit français. Dans les cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Date de mise à jour : le 1er janvier 2026.