



DE L'OBLIGATION D'INFORMER SA CLIENTÈLE

Soucieux de protéger le consommateur, le code de la consommation prévoit en ses articles L111-1 et R111-1 une information préalable à toute conclusion de contrat.



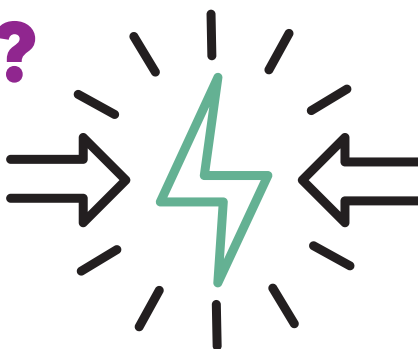
Cette information peut être délivrée sous forme d'un formulaire écrit et remis au client, sur la page Internet de réservation de la séance, sous forme d'affichage dans vos locaux. L'essentiel étant que le client puisse en avoir connaissance avant de s'engager. L'information porte alors notamment sur les caractéristiques essentielles de votre service (description de la séance, nature de la pratique, durée...), le prix de la prestation, les informations relatives à votre identité et vos coordonnées, la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation (cf. JuriZen n° 6 de janvier 2019).

Il convient par ailleurs d'indiquer au client les modalités de paiement et les conditions d'annulation de la prestation. Seules les informations communiquées pourront être opposées au client. Enfin, en votre qualité de professionnel, il vous appartiendra d'apporter la preuve, en cas de contrôle ou de litige, de la bonne délivrance de ces informations.

TRAVAUX DE VOISINAGE ET NUISANCES QUE FAIRE ?

L'immeuble voisin est en travaux depuis des semaines, un échafaudage occulte mon enseigne et les nuisances sonores excessives perturbent mon activité. Mon carnet de rendez-vous se désemplit : que faire ?

La première approche consiste à prévenir le dommage et tenter de parvenir rapidement à un compromis avec le maître d'ouvrage voisin ou l'entreprise concernée. Il peut être envisagé de se faire financer une bâche publicitaire sur l'échafaudage, négocier des horaires spécifiques où cesseraient les manœuvres les plus bruyantes, une information préalable en cas de gêne excessive, etc.



Si aucun compromis ne peut être trouvé, il conviendra d'évaluer l'impact de la réalisation des travaux sur votre chiffre d'affaires et la marge commerciale afin d'en solliciter une indemnisation. En cas de trouble particulièrement anormal et générant une grave perte pour votre entreprise, une procédure judiciaire pourrait alors être envisagée.

ATTENTION AU PIÈGE DE LA RECONDUCTION TACITE DES CONTRATS



Lorsque l'on conclut un contrat entre professionnels, avec un fournisseur ou un prestataire, il convient d'être attentif à cette éventuelle clause prévoyant la reconduction tacite du contrat.

Celle-ci produit les mêmes effets que le renouvellement du contrat. Au terme de la première échéance, il est généralement stipulé qu'à défaut de dénonciation par l'une des parties au contrat, celui-ci se reconduira tacitement. Autrement dit, en cas d'inaction des parties à la fin de la période initiale du contrat, celui-ci redémarrera automatiquement pour une même période. Soyons donc vigilants sur l'existence de telles clauses : surveillons l'échéance du contrat et les modalités de dénonciation au terme de celui-ci. Cela permettra d'éviter de relancer un contrat pour lequel vous n'éprouveriez plus le besoin.