

ENTRE CIEL ET TERRE
CONDITIONS GENERALES

PREAMBULE

La société ENTRE CIEL ET TERRE est une société à responsabilité limitée ayant pour objet toutes activités aéronautiques relevant du transport aérien en général et du parachutisme au particulier, inscrite au RCS de LORIENT sous le numéro SIREN 494 022 734, avec un capital social de 10.000 EUROS et dont le siège social est sis au 12 Rue des Conserveries – Résidence du Port de pêche – C 38 – 56170 QUIBERON.

L'e-mail de contact est : contact@entrecieletterre.com

Ci-après, le « **Prestataire** » ou « **ENTRE CIEL ET TERRE** ».

DEFINITIONS

Arrhes

Signifie une partie du Prix versée par le Client qui sera conservée par le Prestataire en cas de non-réalisation de la Prestation et/ou de l'Option à l'initiative du Client.

Bénéficiaire

Signifie la personne qui bénéficie d'un Bon Cadeau.

Bon Cadeau

Signifie l'achat anticipé auprès du Prestataire d'une Prestation et/ou d'une Option par le Client. Le Prestataire émet un bon cadeau en conséquence. La personne qui reçoit ce bon pourra ensuite utiliser la Prestation et/ou l'Option auprès du Prestataire.

Bon de Commande

Signifie le document sur lequel seront notamment indiqués les Prestations, frais de dossier, le prix.

Client

Signifie toute personne ayant la qualité de consommateur, effectuant l'achat de Prestation et d'Option et/ou d'un Bon Cadeau auprès du Prestataire.

Image

Signifie l'image, la voix, ainsi que toute représentation visuelle ou sonore du Client ou Bénéficiaire.

Options

Signifie la Prise de vidéos et/ou photographies en caméra embarquée et/ou extérieure.

Prestation

Signifie l'organisation d'un saut en parachute en tandem avec un professionnel diplômé.

Parties

Signifie la désignation commune du Prestataire et du Client.

Prix

Signifie le prix public affiché de la Prestation et/ou de l'Option par le Prestataire sur son site internet et sur le Bon de Commande.

Saison

Signifie une période qui débute le premier week-end d'avril et se termine le 31 octobre de l'année en cours.

Les termes et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront la signification prévue aux Conditions Générales.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales, les « **Conditions Générales** » ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire vend les Prestations au Client.

Le Client consommateur est celui que tel défini par les directives européennes, à savoir « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Les Conditions Générales détaillent les droits et obligations du Prestataire et du Client dans le cadre de leur relation commerciale d'achat-vente des Prestations.

L'ensemble des Prestations proposées par le Prestataire sont notamment présentées sur le site internet du Prestataire : <https://www.entrecieletterre.com/>

ARTICLE 2. COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET NEGOCIATION DE BONNE FOI

2.1. Information précontractuelle et acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu une communication préalable, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales, notamment des informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Prestations ;
- Le prix des Prestations qui sont consultables sur devis ou sur le site internet du Prestataire ;
- Les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- **La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.**

2.2. Négociation des Parties

Les stipulations de ces Conditions Générales ont été négociées de bonne foi entre les Parties.

2.3. Conservation des Conditions Générales

Le Prestataire envoie les Conditions Générales en version PDF à l'adresse e-mail communiquée par le Client. Le Prestataire conseille au Client de sauvegarder et/ou imprimer les présentes Conditions Générales pour une conservation sûre et durable.

2.4. Modification des Conditions Générales

Le Prestataire se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les Conditions Générales à tout moment.

En ce cas, seules les Conditions Générales en vigueur lors de l'émission du Bon de Commande seront alors applicables.

2.5. Conflit

Ces Conditions Générales prévalent sur toute autre version ou sur tout autre document qui serait en contradiction.

ARTICLE 3. RESERVATION – VALIDATION DE LA COMMANDE

3.1. Modalités de réservation

- (i) La Prestation et/ou l'Option choisie(s) devront être renseignées dans le formulaire d'inscription disponible sur le site internet du Prestataire :
<https://www.entrecieletterre.com/>
- (ii) Le Client renseigne ses coordonnées tels que ses nom, prénom, âge, poids, adresse postale et email, téléphone ;
- (iii) Le Client procède au règlement d'Arrhes afin de finaliser sa demande de réservation.

3.2. Modalités de réservation d'un Bon Cadeau

- (i) La Prestation et/ou l'Option choisies devront être renseignées dans le formulaire d'inscription disponible sur le site internet du Prestataire :
<https://www.entrecieletterre.com/>
- (ii) Le Client renseigne les coordonnées tels que le nom, prénom, poids, adresse postale et email, téléphone du Bénéficiaire ;
- (iv) Le Client procède au règlement total du Prix afin de finaliser sa demande de réservation.

3.3. La commande

- (i) Le paiement d'Arrhes et/ou du Prix de la Prestation formalise la commande ;
- (ii) Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

- (iii) Les informations du Bon de Commande font l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile.

Le paiement par le Client constitue une acceptation irrévocable, sans réserve du Bon de Commande et de ses Conditions Générales.

3.4. Toutes les informations communiquées par le Client dans le formulaire d'inscription et reprises dans le Bon de Commande engagent celui-ci. La responsabilité du Prestataire ne saurait en aucune manière être recherchée dans l'éventualité où une erreur imputable au Client empêcherait la Prestation.

3.5. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des Conditions Générales.

ARTICLE 4. DUREE

4.1. Période de validité de la Prestation

La durée de validité de la Prestation est de douze (12) mois à compter de l'émission du Bon de Commande et comptabilisée sur la Saison.

4.2. Période de validité du Bon Cadeau

La durée de validité du Bon cadeau est de douze (12) mois à compter de l'émission du Bon de Commande et comptabilisée sur la Saison.

En cas de dépassement de la date de validité une prolongation est possible contre la somme de 60 euros si elle est souscrite avant la date de fin de validité et au réajustement du tarif en vigueur au jour de la prolongation.

A partir de 3 rendez-vous pris dans le durée de validité, mais annulé par Entre Ciel et Terre, une validité supplémentaire de 3 mois est automatiquement accordée, et ainsi de suite jusqu'à réalisation de la prestation (3 mois supplémentaires tous les 3 rendez-vous).

ARTICLE 5. REPORT - ANNULATION DE LA PRESTATION

5.1. Le Prestataire pourra reporter une Prestation, notamment, en cas de :

- (i) Conditions météorologiques que le Prestataire jugerait comme défavorables ;
- (ii) Tout évènement qui ne permettrait pas d'assurer une sécurité optimale de la Prestation ;
- (iii) Non-respect par le Client ou Bénéficiaire des stipulations de l'ARTICLE 11. OBLIGATIONS DU CLIENT OU DU BENEFICIAIRE des Conditions Générales.

Seul le Prestataire est décisionnaire de la faisabilité d'une Prestation.

5.2. Le Client ou le Bénéficiaire pourra reporter ou annuler une Prestation dans les Conditions suivantes :

- (i) Dans un délai maximal de 72 heures jours avant la date de la Prestation ;
- (ii) Apparition d'une contre-indication médicale postérieure à l'émission du Bon de Commande avec la fourniture d'un certificat médical de contre-indication.

Toute demande de report ou d'annulation du Client devra être formulée par écrit à l'attention du Prestataire.

ARTICLE 6. ARRHES

Les Arrhes ne sont pas par principe remboursable par le Prestataire.

Le Client n'aura droit à aucun remboursement des Arrhes.

Par seule et unique exception, les Arrhes seront remboursables dans le cadre de l'article 5.2 (ii) « *Apparition d'une contre-indication médicale postérieure à l'émission du Bon de Commande avec la fourniture d'un certificat médical de contre-indication.* »

ARTICLE 7. LE PRIX

Le Prix de la Prestation et/ou de l'Option est celui mentionné sur le Bon de Commande.

Le Prix sont exprimés en EUROS, toutes taxes comprises (TTC).

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer le Prix et les remises en vigueur lors de l'émission du Bon de Commande.

ARTICLE 8. FACTURATION - MODALITES DE PAIEMENT

8.1. Facturation

La facturation sera effectuée par le Prestataire au jour de l'émission du Bon de Commande.

Une facture sur support durable (format PDF) sera envoyée au Client par le Prestataire par e-mail.

8.2. Modalités de paiement

- (i) Sauf stipulation contraire prévue dans le Bon de Commande, le règlement de la facture est payable par le versement d'Arrhes du prix TTC lors de la commande avec le paiement du solde du Prix à l'émission de la facture du solde et au plus tard au jour de la Prestation ;
- (ii) Le versement d'Arrhes pourra être effectué par une empreinte de carte bancaire du Client ;

- (iii) Le règlement devra être effectué en Euros par différents moyens, des frais supplémentaires dont le montant sera porté connaissance du Client pourront s'appliquer ;
- (iv) Le paiement par chèque n'est accepté uniquement si les chèques ont tous été encaissés par le Prestataire au jour de la Prestation.

ARTICLE 9. PERIODE DE LA PRESTATION

Conformément à l'article A322-149 du Code du sport, « *l'organisation des séances de saut tient compte des conditions aérologiques et météorologiques. Dans le cas où l'évolution de ces conditions est susceptible de mettre en péril la sécurité et la santé des pratiquants, le responsable de la séance de saut l'adapte ou l'annule.* »

La Prestation n'est proposée que pendant une Saison.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le parachutisme nécessite de respecter des consignes de sécurité rigoureuses qui doivent être appliquées par le Prestataire.

10.1. Le Prestataire s'engage à :

- Détenir tous les diplômes nécessaires à la pratique du parachutisme en tandem requis par la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ;
- Être inscrit sur la liste fédérale des moniteurs qualifiés Tandem et/ou PAC par la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ;
- Se conformer aux normes et règles édictées par la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ;
- Dispenser au Client ou Bénéficiaire un rappel des règles de sécurité avant de procéder au saut ;
- A assurer la Prestation aux dates et aux horaires convenus avec le Client ou Bénéficiaire sous réserve de sa faisabilité ;
- En cas d'annulation et/ou report de la Prestation résultant des stipulations de l'article 5.1. des Conditions Générales le Prestataire s'efforcera de proposer au Client ou Bénéficiaire une date ultérieure pour la réalisation de la Prestation.

ARTICLE 11. OBLIGATIONS DU CLIENT OU DU BENEFICIAIRE

Le parachutisme nécessite de respecter des consignes de sécurité rigoureuses qui doivent être appliquées par le Client ou Bénéficiaire.

11.1. Réservation de la Prestation

Le Client ou Bénéficiaire s'engage à contacter par téléphone et/ou email, le Prestataire afin de convenir d'une date pour la Prestation.

Le Client ou Bénéficiaire, avant de se déplacer le jour du saut devra impérativement regarder le site internet du Prestataire pour faire un point sur les conditions météorologiques.

En cas de mauvaise météo signalée sur le site internet du Prestataire, à partir de 20h00, la veille de la Prestation, le Client ou Bénéficiaire prendront acte de l'annulation de la Prestation.

11.2. Ponctualité

Le Client ou Bénéficiaire s'engage à être ponctuel aux lieu et heure convenus de la Prestation ;

11.3. Affaires et effets personnels

Le Client ou Bénéficiaire reste seul responsable de ses affaires et effets personnels. Le Prestataire ne pourra pas exercer de surveillance desdites affaires et effets personnels.

11.4. Sécurité

Pour des raisons de sécurité, Le Client ou Bénéficiaire s'engage à prendre connaissance des consignes suivantes :

Le Client ou Bénéficiaire doit être en bonne santé physique et mentale, ne pas être atteint d'une infection ou maladie contre-indiquée à la réalisation d'un saut en tandem, ne pas souffrir de luxation récidivante de l'épaule, de problèmes articulaires aux membres inférieurs, à la colonne vertébrale, de problèmes cardiaque, pulmonaire, respiratoire, O.R.L., neurologique, psychiatrique, oculaire, de pertes de connaissance, d'épilepsie.

Le Client ou Bénéficiaire ne doit pas avoir effectué de plongée dans les dernières 48 heures et pour les femmes ne pas être en état de grossesse. La consommation d'alcool ou l'usage de stupéfiant sont interdits dans les 8 heures qui précèdent le saut.

Conformément aux dispositions de l'article L. 231-5 du Code du sport et du Règlement médical de la Fédération Française de Parachutisme, le certificat médical, est recommandé pour tout saut en parachute Tandem effectué avec un parachutiste professionnel.

Ce certificat est obligatoire pour les personnes de moins 18 ans et de plus de 65 ans.

Les participants âgés entre 18 et 60 ans devront remplir un auto-questionnaire de santé qui devra être dûment complété et signé.

Les participants âgés moins de 18 ans et de plus de 60 ans devront produire un certificat médical de "non-contre-indication à la pratique d'un saut en tandem", à l'attention du Prestataire au plus tard le jour de la Prestation.

Les personnes mineures devront fournir une autorisation parentale des deux parents et être accompagnés au minimum d'un parent ou d'une personne investie de l'autorité parentale. Les pièces d'identité des parents et de l'enfant peuvent être demandées le jour de la Prestation.

L'âge minimum requis est de 14 ans.

Afin de garantir une sécurité totale et du fait de la prise en charge par un professionnel lors du saut en parachute en en tandem, un gabarit de 40kg minimum est nécessaire et le poids de la personne est limité pour les femmes à 85kg et pour les hommes à 90kg.

Si le Client ou le Bénéficiaire se situe à proximité de ces limites, contact pourra être pris avec le Prestataire.

En cas du non-respect à l'une de ces obligations et/ou contre-indication du Client ou du Bénéficiaire, le Prestataire pourra à sa seule discrétion reporter ou annuler la Prestation.

ARTICLE 12. RESPONSABILITES

12.1. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable, de façon non limitative, dans les cas suivants :

- i) En cas d'annulation et/ou report de la Prestation résultant des stipulations de l'article 5.1 des Conditions Générales ;
- ii) De tous frais de déplacement, hébergement etc ... engagés par le Client ou Bénéficiaire, en cas d'annulation et/ou report de la Prestation résultant des stipulations de l'article 5.1 des Conditions Générales ;
- iii) Des difficultés techniques des appareils vidéo et photographiques compte tenu des circonstances extrêmes ;
- iv) Du défaut d'actualisation en temps réel des informations relatives à la Prestation sur le site internet du Prestataire ;

12.2. La responsabilité du Prestataire dans le cadre de la fourniture des Prestations ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

12.3 . Sont exclus, tous les dommages indirects, et notamment le préjudice commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte d'image de marque, subis par le Client, ses utilisateurs, ses propres clients et/ou par un tiers ;

12.4 . Le montant de l'indemnisation susceptible d'être mise à la charge du Prestataire est expressément limitée aux sommes perçues par lui au titre de la Prestation.

ARTICLE 13 : ASSURANCE

Conformément aux dispositions du code du sport, le Prestataire déclare qu'il a souscrit à une assurance de responsabilité civile professionnelle.

Une attestation en cours de validité pourra être communiquée au Client ou Bénéficiaire.

ARTICLE 14. RETRACTATION

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

« (...) »

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

(...) »

Les Prestations du Prestataire sont visées par les exclusions retenues par le code de la consommation, dès lors le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétraction.

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

Article 1218 du code civil :

« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles [1351](#) et [1351-1](#) »

Une Partie n'est pas tenue pour responsable de la non-exécution de l'une de ses obligations prévues aux Conditions Générales dans la mesure où elle prouve :

- (i) Que cette non-exécution a été due à un empêchement indépendant de sa volonté ;
- (ii) Qu'elle ne pouvait pas raisonnablement être tenue de prévoir cet empêchement et ses effets sur son aptitude à exécuter les obligations des Conditions Générales au moment de sa conclusion ;
- (iii) Qu'elle n'aurait pas pu raisonnablement éviter ou surmonter cet empêchement, ou a à tout le moins, ses effets par des mesures appropriées.

La Partie qui du fait de la survenance d'un cas de force majeure, n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations, le notifiera à l'autre Partie dans un délai de cinq (5) jours calendaires, à compter de la survenance de l'empêchement, en précisant la nature, la durée et les effets prévisibles de l'empêchement.

La Partie devra aviser l'autre Partie de la date à laquelle l'empêchement cesse d'exister.

Si la durée de l'événement est supérieure à trois (3) mois, le contrat liant les Parties pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation ne pourra donner lieu à aucun dommages et intérêts, pénalités et autres sanctions contractuelles.

ARTICLE 16 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

16.1. Droit à l'image

- Autorisation d'utilisation des images

En cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire du Prestataire, le Client ou Bénéficiaire accepte expressément que le Prestataire puisse utiliser son Image, dans le cadre de la réalisation et de la diffusion de supports publicitaires, promotionnels, ou tout autre document lié à l'activité du Prestataire.

Cette autorisation inclut l'utilisation de l'Image dans tous types de supports (imprimés, électroniques, audiovisuels, etc.), sans limitation géographique, pour une durée indéterminée, et sans contrepartie financière. Elle couvre notamment la diffusion via internet, les réseaux sociaux, les supports de communication du Prestataire, les publications, ainsi que lors d'événements publics ou privés.

- Droit d'opposition et de retrait

Le Client ou Bénéficiaire peut à tout moment demander le retrait de son Image en contactant le Prestataire par écrit (courrier électronique ou postal). Cette demande sera prise en compte dans les meilleurs délais, sans que cela ne remette en cause les utilisations déjà réalisées avant cette demande de retrait.

- Limitation de l'utilisation

Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser l'Image du Client ou Bénéficiaire dans un cadre qui porterait atteinte à sa réputation, son honneur, ou sa vie privée. De même, le Prestataire ne pourra utiliser l'Image dans un contexte politique ou à des fins commerciales autres que celles spécifiées dans cette clause.

- Cas spécifique de mineurs

Dans le cas où le Client ou Bénéficiaire est mineur, cette autorisation devra être donnée par le titulaire de l'autorité parentale, lequel s'engage à respecter les stipulations de cette clause.

16.2. Protection des données personnelles

- Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées par la société ENTRE CIEL ET TERRE, dont le siège social est situé à 12 Rue des Conserveries – Résidence du Port de pêche – C 38 – 56170 QUIBERON. L'e-mail de contact est : contact@entrecieletterre.com

- Collecte et utilisation des données personnelles

Dans le cadre de la gestion de la commande et de la fourniture des Prestations, une collecte des données est effectuée, tels que les nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, informations de paiement.

Le traitement des données personnelles est fait conformément à la législation applicable en matière de protection des données, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

- Destinataires des données personnelles

Les données collectées peuvent être transmises aux services internes de la société ENTRE CIEL ET TERRE ainsi qu'à des prestataires de services externes, dans la limite nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. Ces prestataires sont tenus par des obligations contractuelles strictes de confidentialité et de sécurité des données.

- Conservation des données personnelles

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la commande et à la fourniture des Prestations.

Les données peuvent également être conservées pendant une période plus longue si cela est requis par des obligations légales ou réglementaires (par exemple, pour des raisons fiscales ou comptables).

- Vos droits concernant vos données personnelles

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client ou Bénéficiaire dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement
- Droit à la portabilité
- Droit d'opposition
- Droit de retrait du consentement

- Réclamation auprès de la CNIL

Le Client ou Bénéficiaire qui estimerait que ses droits ne sont pas respectés, pourra introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), l'autorité française de protection des données, à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

ARTICLE 17. DIFFAMATION - DENIGREMENT

17.1. Diffamation

Le Prestataire porte à l'attention du Client ou Bénéficiaire que tout avis publié sur internet ou émis sous toute autre forme, concernant le Prestataire et/ou la Prestation qui comporterait une allégation et/ou imputation d'un fait qui pourrait porter atteinte à l'honneur ou à la considération du Prestataire constitue un acte de diffamation conformément aux dispositions de la loi du 29 juillet 1881.

17.2. Dénigrement

Le Prestataire porte à l'attention du Client ou Bénéficiaire que tout avis publié sur internet ou émis sous toute autre forme, qui ne refléterait pas l'exactitude des faits concernant le Prestataire et/ou la Prestation, causant un préjudice au Prestataire, pourrait constituer un acte de dénigrement conformément aux dispositions de l'article 1240 du code civil « *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.* »

ARTICLE 18. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française, la relation contractuelle entre les Parties est appliquée et interprétée conformément à la loi française.

En cas de difficulté relative, sans que cette liste soit limitative, à l'exécution, la validité, ou l'interprétation des Conditions Générales et/ou à la commande, les Parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable en toute bonne foi dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (art. L 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Ainsi, le Client a le droit de recourir gratuitement au service du médiateur :
MTV MEDIATION TOURISME VOYAGE
Site internet : <https://www.mtv.travel/qui-sommes-nous/>
Adresse postale : CS 30958 75383 PARIS cedex 08
Email : info@mtv.travel

Le Client consommateur doit engager sa demande auprès du médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire professionnel.

ANNEXE

- **Auto-questionnaire de santé**