

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Définitions

- Le **Prestataire** : Entreprise Individuelle **Violaine MEYER**, praticienne en réflexologie, exerçant exclusivement au domicile de ses clients, dont l'adresse postale est : 165, chemin de la Guiramide 13090 Aix-en-Provence, joignable au 06.24.16.89.57 ou par email à l'adresse : violaine@lebonreflaix.fr et dont la désignation commerciale est **Le Bon Réfl'Aix**, et le site web est www.lebonreflaix.fr.
- Le **Client** : Toute personne physique ou morale agissant pour sa propre personne ou au titre et pour le compte d'une Entreprise ou d'une Association / Fédération, située en France qui prend contact avec le **Prestataire**.

Préambule

Les Conditions Générales de Vente (CGV) constituent les éléments du contrat de prestation des services proposés par le **Prestataire**. Tout **Client** du **Prestataire** reconnaît avoir pris connaissance de ce document avant d'avoir procédé au paiement de la prestation ou d'avoir signé un devis avec la mention « bon pour accord », et avoir la capacité de contracter avec le **Prestataire**. Ces présentes CGV présentent les droits et obligations de Violaine MEYER spécialisée dans la réflexologie. Elles régissent et s'appliquent sans restrictions ni réserve à l'ensemble des relations entre Violaine MEYER et toute personne qui sollicite ses services. Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. 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 présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par le **Prestataire** en fonction de l'évolution de ses activités.

Article 1 – Objet

Les présentes CGV visent à définir les modalités dans lesquelles le **Prestataire** accomplira ses prestations suite à la demande expresse du **Client**. Le **Prestataire** s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter satisfaction au **Client**, conformément à la prestation choisie et/ou au devis établi. Le **Prestataire** se réserve le droit de refuser toute prestation qui n'entrerait pas dans le cadre des formations qu'elle a reçues et validées par ses certifications ou attestations de formation présentielles qu'elle tient, sur demande, à la disposition du **Client**. Suite à la réalisation de la prestation par le **Prestataire**, le **Client** ne pourra plus opposer des arguments subjectifs pour justifier le remancement de ces livrables, le remboursement ou le refus du paiement des prestations pour lesquelles il s'est engagé. Les prestations proposées ne sont pas accessibles depuis l'étranger et ne concernent que le Droit français.

Article 2 – Devis et acceptation

Pour toute intervention chez un professionnel un devis écrit sera établi. Ce devis précisera les coordonnées du **Client**, le détail des prestations, le détail des produits nécessaires ainsi que le coût total de l'intervention exprimé toutes taxes comprises. La réalisation du devis est gratuite. Les devis ont une durée de validité d'un mois à compter de leur réception par le **Client**, période durant laquelle le **Client** pourra choisir de contracter ou non. Suite à sa réalisation, le **Client** devra, s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, signer le devis. Ce devis fixera le lieu, la date, les modalités, la durée et le prix de la prestation à réaliser. Le **Client** reconnaît avoir pris connaissance de ces présentes CGV avant d'avoir signé un devis et avoir la capacité de contracter avec le **Prestataire**. Toute signature du devis vaut acceptation des présentes conditions qui seront mis à disposition du **Client** avec le devis à la suite de quoi, la commande sera fermement prise en compte, ce qui engagera définitivement les deux parties. Le **Client** sera engagé à verser le montant indiqué sur le devis. En contrepartie, le **Prestataire** s'engage à réaliser l'ensemble des prestations indiquées sur ce même devis.

Article 3 – Prestations

Le **Prestataire** propose au **Client** des prestations de réflexologie. La réflexologie est une technique manuelle issue de la médecine traditionnelle chinoise. Les différentes techniques proposées et pratiquées n'ont aucune visée médicale et ne sont assimilables ni aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique et au décret n°96-879 du 8 octobre 1996. Elles sont considérées comme complémentaires et ne se substituent en aucun cas au Champ médical réservé aux professions de Santé. Elles s'inscrivent dans une démarche complémentaire et personnelle de travail sur soi de toute personne qui consulte. Les prestations proposées par le **Prestataire** sont les suivantes :

- Réflexologie plantaire
- Réflexologie palmaire

Le **Prestataire** intervient uniquement suite à une demande du Client avec qui le **Prestataire** conviendra préalablement de la date et du lieu d'exécution des prestations.

Ces prestations sont contre-indiquées en cas de : fièvre, douleur aiguë encore non vue par un médecin, trouble circulatoire important de type thrombose, une blessure sur les membres concernés par la séance, femme enceinte de moins de trois mois.

Si le **Client** pense être concerné par un des cas cités ci-dessus, il lui est nécessaire de solliciter le professionnel sur

santé adapté qui validera avec le **Client** le bien-fondé de nos prestations. De même, en cas de pathologie grave, quelle que soit la prestation souhaitée, il est recommandé au **Client** de demander l'avis préalable de leur médecin généraliste ou spécialiste. Il en est de même pour les personnes fragiles, comme par exemple les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes psychologiques, cardiologiques ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, sans que cette liste soit limitative.

Article 4 – Les Bons Cadeau

En achetant un bon cadeau, le **Client** crédite le bon du montant qu'il souhaite afin de l'offrir à un destinataire ou l'utiliser lui-même. Le montant du bon est déterminé par le **Client** lors de la passation de commande. Le Bon Cadeau est accepté comme moyen de paiement par le **Prestataire**.

Le **Client** peut commander :

- soit un bon cadeau envoyé par courriel à l'adresse mail communiquée par le **Client** lors de la commande. (*Toute erreur dans l'adresse communiquée sera de la responsabilité du Client. En cas de non réception, le Client pourra contacter le Prestataire par email ou par téléphone afin que le bon lui soit renvoyé à la nouvelle adresse mail.*)
- soit un bon cadeau sur support physique, avec son enveloppe, envoyé par courrier à l'adresse de son choix (*étant précisé que la livraison est limitée au territoire de la France Métropolitaine.*)

Le bon cadeau peut être utilisé en une ou plusieurs fois dans la limite du solde disponible et de sa date de validité. La durée de validité est limitée à trois (3) mois, prenant effet à compter de la date d'achat.

Le bon cadeau peut être échangé mais ne peut être ni repris, ni revendu, ni remboursé même partiellement (*sauf sous certaines conditions en cas de perte ou de vol ou exercice du droit de rétractation*) ni être porté au crédit d'une bon bancaire ou d'un compte bancaire. Son paiement est exigible à la commande.

Le **Client** s'engage à informer le Destinataire du Bon Cadeau de sa date limite de validité et de ses conditions d'utilisation. Pour plus de détails et conformément à l'article L 111-1 du code de la Consommation, le **Client** peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques du Bon Cadeau qu'il désire commander. Les caractéristiques principales des produits et notamment les spécifications, illustrations et indications d'utilisation, sont présentées sur le Site internet. Pour toute question ou précision, le **Client** peut également contacter le **Prestataire** au 06.24.16.89.57.

En cas de retard de livraison, le **Client** peut annuler sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le **Prestataire** d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. La commande est considérée comme annulée à la réception par le **Prestataire** de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation à moins que le **Prestataire** ne se soit exécuté entre-temps.

Les sommes versées par le **Client** lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation de la commande.

Article 5 – Prise de rendez-vous

Le **Client** peut réserver un rendez-vous pour une des prestations citées à l'article 3 par téléphone, via le formulaire de contact du site internet, par email, via WhatsApp ou par SMS. Les horaires de rendez-vous sont respectés et le **Prestataire** se réserve le droit en cas de retard de plus de 15 minutes de refuser d'exécuter la prestation afin de ne pas perturber son planning. En deçà de cette durée, la durée de la prestation pourra être imputée du retard. En cas d'annulation de rendez-vous, celle-ci doit s'effectuer par téléphone, par SMS ou par email au plus tard 24H avant. Passé ce délai, les prestations prévues pour le rendez-vous seront facturées au **Client** par le **Prestataire**.

Article 6 – Tarifs

Les tarifs du **Prestataire** sont indiqués en Euros HT (TVA non applicable, article 293B du CGI) :

- 40€ la séance de réflexologie plantaire ou palmaire d'une durée de 30 minutes
- 60€ la séance de réflexologie plantaire ou palmaire d'une durée d'1 heure
- 80€ la séance de réflexologie plantaire ou palmaire d'une durée d'1 heure et 30 minutes

Ces tarifs correspondent à ceux en vigueur au jour de la prise de rendez-vous. Le paiement s'effectue le jour où la prestation a lieu.

Le **Client** peut effectuer le règlement par les moyens suivants :

- Espèces
- Virement bancaire
- Chèque bancaire (français) à l'ordre de "Violaine MEYER"

Pour les devis, les prix pratiqués par le **Prestataire** sont indiqués en euros HT. Un échéancier de paiement peut être déterminé sur le devis. Le **Client** est tenu de respecter son engagement dès présentation de chaque facture. Toute demande par le **Client** d'une prestation supplémentaire, non comprise dans le devis initial annexé, fera l'objet d'un avenant au devis.

Le défaut de paiement entraîne la déchéance du terme pour toutes les sommes restant dues et leur exigibilité immédiate. En cas de défaut de paiement, le **Client** sera mis en contentieux et tous les frais de récupération des sommes dues seront à sa charge. Toute tentative d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement fera l'objet de poursuites judiciaires. Les tarifs annoncés incluent les déplacements à domicile dans un rayon maximum de 10 km autour d'Aix-en-Provence. Au-delà de cette limite, une majoration supplémentaire sera

demandée en fonction du nombre de kilomètres excédant ces 10 km.

Article 7 – Pénalités de retard

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le **Client** au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard sont calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal X montant TTC du prix d'acquisition figurant sur la facture X (le nombre de jours de retard / 365). Les pénalités de retard sont dues automatiquement et de plein droit sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action à l'encontre du **Client**. Conformément en douzième alinéa de l'article L441-6 et D. 441-5 en matière commerciale, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Article 8 – Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du **Prestataire** dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des devis et factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 9 – Intégralité

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties, et, en ce sens, le **Client** est réputé les accepter sans réserve.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document, et notamment sur toutes conditions générales d'achat. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les services rendus par le **Prestataire** auprès des acheteurs de même catégorie. Les présentes CGV sont mises à disposition sur le site internet du **Prestataire**, transmises avec les devis et communiquées à tout acheteur qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 10 – Obligations du Prestataire

Les engagements du **Prestataire** constituent une obligation de moyen au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage et conformément aux conditions du contrat et sa responsabilité ne pourra être mise en cause que dans les cas où une faute pourra lui être reprochée.

En aucun cas, n'ouvriront droit à réparation de la part du **Prestataire**, les préjudices indirects et/ou direct immatériels ou moraux, à savoir notamment les préjudices financiers ou commerciaux, tels que perte de commande, perte d'exploitation, perte de données, manque à gagner, atteinte à l'image, interruption de service, ou tous préjudices résultant d'une action en réclamation dirigée contre le **Prestataire** par le **Client** du fait de dommages subis par un tiers.

Article 11 – Obligation du Client

Le **Client** s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission confiée, dans les délais accordés entre les deux parties.

Article 12 – Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives aux projets et au personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, tout document de façon générale fournis par le **Prestataire** au cours de l'exécution des prestations. Si le **Client** souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au **Prestataire**.

Article 13 – Médiation et règlement des litiges

Le **Client** peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel le **Client** peut s'adresser sont les suivantes :

CNPM MEDIATION CONSOMMATION
27 avenue de la Libération
42400 SAINT CHAMOND

contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Le **Client** peut également déposer sa réclamation sur le site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu>

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.