

CONDITION GENERALES DE VENTE (CGV) Naturopathie EI

I. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent aux relations contractuelles entre :

Naturopathie EI, dont le représentant est Sarah Lanusse-Cazalé
Numéro SIREN 925360687
6 rue des Casernes 25200 Seloncourt
07.68.01.76.65
naturo-harmonie@outlook.com

Ci-après désigné « Le Prestataire »

Et tout client des prestations de services du Prestataire telles que précisées aux termes des présentes, ci-après désigné « Le Client ».

Les CGV décrites ci-après détaillent les droits et obligations du Prestataire et du Client. Elles sont disponibles sur le site <https://www.naturopathie-ei.fr> ainsi qu'au cabinet du Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance, compris et accepté les présentes CGV avant toute prise de rendez-vous et achat de prestation auprès du Prestataire. La validation de la commande ou la prise de rendez-vous implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV.

Date de la dernière mise à jour des présentes CGV : 27/09/2024

II. PRESENTATION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire est Sarah Lanusse-Cazalé, certifiée Praticienne en Naturopathie.

Sarah Lanusse-Cazalé a été formée par l'IFNAT (Institut Français de la Naturopathie) avec un cursus de plus de 1200 h de cours théoriques et pratiques.

Sarah Lanusse-Cazalé est membre de l'OMNES (Organisation de la Médecine Naturelle et de l'Education Sanitaire), organisation professionnelle des naturopathes de France.

Sarah Lanusse-Cazalé est également titulaire du diplôme d'ingénieur de l'ENSEEG, désormais dénommée PHELMA, école d'ingénieurs du réseau INPG (Institut National Polytechnique de Grenoble).

Au titre de son activité professionnelle, le Prestataire a souscrit une assurance Responsabilité civile professionnelle et une Protection juridique auprès de la société AXA France IARD SA.

Le Prestataire a souscrit un contrat de médiation conventionnelle auprès de la CNPM – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (cf. paragraphe Réclamations et règlement amiable des litiges).

III. PRESENTATION DES PRESTATIONS ET ENGAGEMENTS

Les services proposés par le Prestataire sont accessibles en ligne sur le site <https://www.naturo-harmonie.fr>. Le Prestataire peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Le Prestataire propose des séances de naturopathie qui prennent la forme de bilans de vitalité, de compléments au bilan de vitalité ou de séances de suivi.

Le Prestataire propose également des prestations de massage bien-être et de protocole de réflexologie qui devront avoir été précédées d'un bilan naturopathique et viendront en accompagnement de celui-ci.

Sont exclues toutes prestations à caractère érotique ou sexuel.

La finalité de l'activité du naturopathe est la prévention et l'éducation à la santé, pour les personnes souhaitant renforcer ou améliorer leur bien-être avec des solutions et produits naturels.

Les conseils donnés ou prestations proposées ne peuvent en aucun cas se substituer à un traitement ou suivi médical en cours. Seul un Docteur en Médecine est habilité à émettre un diagnostic médical comme à modifier ou suspendre des traitements médicaux.

Les prestations proposées se font sur rendez-vous aux dates fixées d'un commun accord entre les parties, soit au cabinet du naturopathe, soit occasionnellement au domicile du Client, soit par visioconférence (pour les séances de suivi naturopathique uniquement).

Concernant les séances réalisées au domicile du Client, celles-ci ne pourront pas dépasser une limite géographique de 30 km autour du cabinet du Prestataire et feront l'objet d'une majoration tarifaire, comme indiqué au paragraphe « Tarifs des prestations et modalités de paiement ».

Le Prestataire se déplacera avec son matériel.

Le Client s'engage à recevoir le Prestataire à son domicile dans de bonnes conditions d'hygiène et dans le respect de sa personne. Si les conditions d'accueil ne sont pas acceptables et/ou si le comportement du Client n'est pas adéquat, le Prestataire se donne la possibilité de refuser d'intervenir au domicile du Client. Dans ce cas, le Prestataire adressera un courriel au Client l'informant des motifs de son refus d'intervenir au domicile et le Client sera remboursé du tarif de la séance, dans le cas où il aurait procédé à un paiement anticipé prouvé.

Le Prestataire s'engage par ses prestations sur une obligation de moyens et non de résultats.

Le Prestataire s'engage à :

- Garantir le secret professionnel et à ne pas communiquer d'informations confidentielles
- Mettre régulièrement à jour ses connaissances par le biais de la formation continue
- Respecter les préceptes de la naturopathie et la [charte de l'OMNES](#)
- Souscrire à une assurance responsabilité civile professionnelle

De son côté le Client s'engage à :

- Lire et accepter ces CGV et ces engagements avant la 1ère séance
- Prendre connaissance et accepter les informations concernant la protection de ses données (loi RGPD) détaillées dans ces CGV ; accepter que les informations saisies par le Prestataire soient collectées et exploitées à des fins d'accompagnement et de conseil pour sa santé
- Être à l'heure pour ses séances
- Prévenir par mail ou téléphone au moins 48 heures à l'avance en cas d'annulation ou de report de rendez-vous. Tout rendez-vous non annulé ou reporté dans ce délai fera l'objet d'une facturation, sauf cas de force majeure
- Signaler toute maladie ou contre-indication au Prestataire
- Verser la somme due au titre de la prestation réservée
- Pour les séances en visioconférence, ne pas enregistrer la séance d'aucune manière que ce soit (audio, vidéo, photos), ni la publier à des fins commerciales ou non commerciales sous peine de poursuites judiciaires.

IV. TARIFS DES PRESTATIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prestations et tarifs proposés par le Prestataire sont disponibles sur le site internet <https://www.naturo-harmonie.fr> ainsi qu'en affichage au cabinet.

Prestations et tarifs proposés (tarifs nets, le Prestataire étant exonéré de la TVA en application de l'article 293-B du Code Général des Impôts) :

Appel découverte	Gratuit
Bilan de vitalité	70 €
Complément bilan de vitalité	25 €
Séance de suivi naturopathique	55 €
Forfait 1 (bilan de vitalité + complément bilan de vitalité + 1 séance de suivi)	140 €
Forfait 2 (bilan de vitalité + complément bilan de vitalité + 2 séances de suivi)	185 €
Accompagnement naturopathique renforcé	Sur devis
Massage bien-être	De 40 à 105 € suivant zones
Forfait 5 massages bien-être	De 180 à 335 € suivant zones
Protocole de réflexologie	45 €
Forfait 5 protocoles de réflexologie	200 €
Enveloppement froid des jambes	40 €
Forfait 5 enveloppements froids des jambes	180 €
Forfait 10 enveloppements froids des jambes	350 €

Le Prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, il s'engage à facturer les prestations aux tarifs en vigueur au moment de leur réservation/commande. Le Prestataire se réserve la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et de procéder à des offres ponctuelles et promotionnelles.

Certaines prestations peuvent être réglées en 2 ou 3 fois sans frais supplémentaire, avec l'établissement d'un échéancier entre le Prestataire et le Client. Le Prestataire se réserve le droit de

suspendre l'exécution de sa prestation jusqu'à réception du complet paiement de l'échéance concernée.

Le Client peut se rétracter jusqu'à 48 heures avant la séance réservée, sans aucune pénalité. Toutefois, pour éviter de désorganiser l'activité du Prestataire, le Client voudra bien prévenir le Prestataire au plus tôt en cas d'incapacité à honorer le rendez-vous réservé.

En cas de modification ou annulation du fait du Prestataire, le Client a le choix entre le report du rendez-vous à une date ultérieure ou un remboursement intégral si le rendez-vous était prépayé.

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : espèces, chèque bancaire à l'ordre de Sarah Lanusse-Cazalé, virement bancaire sur le compte bancaire du Prestataire. Le Client s'engage à utiliser un moyen de paiement valide.

Le paiement de la prestation réalisée est exigible immédiatement à la fin de la séance. Aucune demande de report de paiement ne sera recevable.

Pour les rendez-vous à domicile, les mêmes obligations de paiement s'appliquent. Le tarif de la prestation sera majoré de 10 € par rapport au tarif de la prestation réalisé en cabinet, avec l'application d'une indemnité kilométrique de 0,4 €/km à partir de 5 km. Le Client s'engage formellement à réaliser le paiement.

Après paiement de la prestation par le Client, le Prestataire établira une facture correspondant aux sommes dues. Cela est obligatoire lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une facture est facultative et celle-ci sera remise au Client à sa demande.

La facture sera adressée par courriel par le Prestataire à l'adresse électronique du Client dans les 48 heures suivant le paiement de la prestation ou, le cas échéant, elle sera à récupérer au cabinet. En cas de non-réception de la facture par courriel dans les 48 heures suivant le paiement de la Prestation, il revient au Client d'en informer le Prestataire par courriel ou téléphone.

Le bilan naturopathique ne donne lieu à aucun remboursement par les organismes officiels de Sécurité Sociale, mais certaines mutuelles peuvent prendre en charge tout ou partie d'un soin non conventionnel. Le Client est invité à se renseigner auprès de sa complémentaire Santé.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute réservation / commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une prestation / commande antérieure.

Chèque-cadeau :

Un chèque-cadeau peut être acheté auprès du Prestataire pour offrir une prestation à une tierce personne. Le paiement est exigible lors de la commande du chèque-cadeau auprès du Prestataire, par espèces données en main propre au Prestataire, chèque bancaire établi à l'ordre de Sarah Lanusse-Cazalé ou virement bancaire sur le compte bancaire du Prestataire.

La réservation / commande ne sera traitée qu'après réception et encaissement du règlement.

Le cas échéant, le Client bénéficiaire d'un chèque-cadeau paiera le restant dû le jour du rendez-vous, par chèque bancaire, espèces ou virement bancaire immédiat sur le compte bancaire du Prestataire.

Les chèques-cadeaux ne sont valables qu'à compter de la date d'émission, pour la durée et selon les modalités et les conditions prévues et exposées sur ce chèque-cadeau. Elles ne seront applicables que sur présentation du chèque cadeau par le Client bénéficiaire.

Les chèques-cadeaux ne peuvent être convertis en somme d'argent remboursable au Client bénéficiaire.

Les chèques-cadeaux ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés même en cas de dépassement de la date de validité précisée sur le chèque-cadeau.

Le Prestataire ne sera pas responsable d'une prestation offerte non livrée si le Client bénéficiaire n'a pas pris contact pour prendre rendez-vous dans le délai prévu dans l'offre.

Sauf dispositions contraires exposées dans l'offre promotionnelle, les promotions et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables lors de l'achat d'un chèque cadeau.

V. RECLAMATIONS ET REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En vertu de l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

Le Prestataire adhère aux services du médiateur CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION dont les coordonnées sont les suivantes :

CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION
27 avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND
09.88.30.27.72
contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu
www.cnpm-mediation-consommation.eu

Après démarche préalable écrite du Client auprès du Prestataire restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Droit applicable et juridictions compétentes :

Les présentes CGV et les obligations qui en découlent sont soumises à la loi française. En cas de litige avec le Client non réglé amiablement, les juridictions françaises seront compétentes.

VI. DROIT DE RETRACTATION

Pour les contrats de prestations signés entre le Prestataire et le Client, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, de frais de retour.

Le délai court à compter de la conclusion du contrat.

S'il souhaite se rétracter, le Client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous et doit notifier au Prestataire son intention de se rétracter avant l'expiration du délai de rétractation, par courriel à l'adresse naturo-harmonie@outlook.com ou par voie postale à Sarah Lanusse-Cazalé / Naturo Harmonie, 6 rue des Casernes 25230 Seloncourt

Modèle de formulaire de rétractation :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante _____

que j'ai signée le _____

Nom du client : _____

Adresse du client : _____

Email : _____

Date : _____

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Le Prestataire accusera réception de la demande de rétractation du Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Prestataire procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de 14 jours calendaires suivant la notification de la demande de remboursement et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors du paiement, sauf accord exprès du Client d'utiliser un autre moyen de paiement.

Conformément à l'article L.121-28 du Code de la Consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ». Ainsi, si la prestation s'effectue dans les 14 jours suivant le paiement de la prestation, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat à exécution successive dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant sera proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

VII. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réalisation des prestations de services prévues au présent contrat, le Prestataire a accès à des données à caractère personnel du Client.

Le responsable du traitement de ces données est Sarah Lanusse-Cazalé, exerçant sous le nom de l'entreprise individuelle Naturo Harmonie, 6 rue des Casernes 25230 Seloncourt.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) relatifs à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Prestataire s'engage à utiliser les données collectées dans le strict cadre de son activité.

Les informations recueillies sont les informations nécessaires à la pratique de la naturopathie et seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour fournir la prestation et l'accompagnement du Client sur court, moyen et long terme, et pendant 5 ans à compter du dernier rendez-vous du Client. Au-delà de cette durée, les données seront anonymisées et conservées à des fins exclusivement statistiques et ne donneront lieu à aucune exploitation, de quelque nature que ce soit.

Dans le cas où le Client est un mineur de moins de 18 ans, le consentement d'un représentant légal sera nécessaire avant l'exécution de la prestation de service.

Les données du Client sont saisies et sauvegardées dans un ordinateur à la seule possession de Sarah Lanusse-Cazalé. Cet ordinateur bénéficie de protections adaptées au niveau de sensibilité des données (sécurisation par un mot de passe complexe à la seule connaissance de Sarah Lanusse-Cazalé, antivirus régulièrement mis à jour, verrouillage automatique de session...) et est stocké dans un espace clos.

Les données personnelles ne seront jamais vendues à des tiers.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données personnelles, d'un droit à la portabilité, à la limitation et à l'opposition du traitement de ses données.

Le Client peut exercer ses droits en envoyant un courriel à l'adresse naturo-harmonie@outlook.com ou un courrier à Sarah Lanusse-Cazalé - Naturo Harmonie, 6 rue des Casernes 25230 Seloncourt dans lequel il indiquera ses nom, prénom, mail, adresse postale et l'objet de sa demande. La demande sera traitée dans les 30 jours suivant sa réception par le Prestataire.

Le Client peut également consulter le site de la [CNIL](https://www.cnil.fr/) (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) pour plus d'informations sur ses droits, pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif.

Pour plus de renseignements concernant la protection des données personnelles, veuillez consulter la politique de confidentialité de Naturo Harmonie EI.

VIII. RESPONSABILITE

Bien que le Prestataire mette tout en œuvre pour fournir un accompagnement de qualité au Client, son obligation se limite à une obligation de moyens. Le Client reconnaît ainsi que le Prestataire ne saurait garantir qu'un résultat particulier sera obtenu à l'issue de la prestation. Chaque personne va réagir différemment. L'efficacité et les résultats de l'application des conseils donnés ou des techniques manuelles appliquées ne peuvent, en conséquence, être garantis.

Les prestations proposées par le Prestataire n'ont pas vocation à remplacer un avis médical ou une prise en charge médicale. Il est d'ailleurs conseillé au Client de consulter son médecin avant de prendre rendez-vous avec le Prestataire. L'accompagnement proposé par le Prestataire ne doit donc en aucun cas se substituer aux conseils et consultations d'un professionnel qualifié en matière médicale, ni aux traitements médicaux et paramédicaux prescrits. Il a pour unique objectif le bien-être du Client et constitue, en ce sens, une approche complémentaire.

Il est également rappelé que les compléments alimentaires et les huiles essentielles contiennent des substances actives puissantes et qu'ils peuvent être dangereux s'ils ne sont pas utilisés à bon escient et sans précaution. Le qualificatif « naturel » n'est pas synonyme « d'inoffensif ».

Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance : conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne au Prestataire. Ainsi, les parties conviennent que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation d'une prestation de service aux besoins et informations exprimés par le Client. Le Prestataire n'est par ailleurs responsable que des prestations expressément mises à sa charge dans le cadre des présentes CGV.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause que pour des dommages directs qui lui seraient imputables au titre de l'exécution ou de l'inexécution, même partielle, de ses obligations au titre du contrat, étant précisé que les dommages indirects sont exclus.

Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée pour tout préjudice indirect, la perte d'une chance, perte de données, le trouble à l'image ou tout autre dommage spécial ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou non-exécution consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Usage du matériel :

Le Prestataire s'engage à réaliser ses prestations avec du matériel adapté et en bon état pour le bon déroulement de la séance et la sécurité du Client. En cas d'accident imputable au matériel, le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la société AXA France IARD SA.

Le Client s'engage à respecter le matériel mis à sa disposition par le Prestataire.

Pour les séances en visioconférence :

Le Client est le seul responsable de la qualité de sa connexion internet et il devra la vérifier avant la séance. Dans le cas où la connexion internet ne peut être établie (travaux sur la ligne, réseau), le Client doit prévenir le Prestataire dès que possible afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

Le Prestataire s'assurera d'avoir une connexion de qualité. Dans le cas où la connexion internet ne peut être établie (travaux sur la ligne, réseau), le Prestataire préviendra le Client dès que possible afin d'honorer le rendez-vous à une date ultérieure.

Respect de l'intimité physique :

Le Prestataire garantit à sa clientèle qu'il n'y a aucune connotation érotique ou sexuelle dans l'exercice de ses prestations et notamment celles avec des techniques manuelles.

Le Prestataire s'engage à respecter l'intimité du Client.

Les techniques manuelles pratiquées par le Prestataire ne nécessitent en aucun cas au Client de se dévêtir totalement, sans sous-vêtement.

Client mineur :

Dans le cas où le Client est un mineur de moins de 18 ans, le consentement d'un représentant légal sera nécessaire avant l'exécution de la prestation de service et la présence d'un adulte est demandée lors du rendez-vous.

IX. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les contenus de Naturo Harmonie sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ses contenus sans l'autorisation expresse de Sarah Lanusse-Cazalé est prohibée, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site <https://www.naturo-harmonie.fr>, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de Sarah Lanusse-Cazalé.

Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies remis au Client ou contenus sur le site internet <https://www.naturo-harmonie.fr> et les autres moyens de diffusion de Naturo Harmonie, demeurent la propriété exclusive de Sarah Lanusse-Cazalé pour l'entreprise individuelle Naturo Harmonie, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle, et doivent lui être rendus sur toute demande de sa part. Le Client s'engage à n'en faire aucun usage susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Sarah Lanusse-Cazalé pour l'entreprise individuelle Naturo Harmonie et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.