

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) POUR SERVICES DE MASSAGE

Dernière mise à jour: 30/01/2025

1. Objet

1. Objet et Dispositions Générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la relation contractuelle entre :

Camille Thomas- Moca Massage, immatriculée au RCS de TARASCON sous le numéro 87968601200019, dont le siège social est situé au 304 route de St Jean, 13750 Plan d'argon , et représentée par Thomas, ci-après dénommée « **Le Prestataire** » ou « **Le Masseur** »,

et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des services de massage proposés, ci-après dénommée « **Le Client** ».

Les services de massage proposés par Le Prestataire sont exclusivement destinés au bien-être et à la relaxation. Ils sont réalisés dans un cadre strictement professionnel et ne relèvent en aucun cas d'actes médicaux, paramédicaux ou thérapeutiques, tels que définis par la réglementation applicable, notamment en matière de kinésithérapie.

1.1. Liste des Prestations

Le Prestataire propose une variété de massages adaptés aux besoins de chaque Client, incluant notamment :

Massages relaxants : visant à réduire les tensions musculaires et à favoriser une profonde détente.

Massages énergétiques : axés sur la revitalisation du corps et de l'esprit, en travaillant sur les flux énergétiques.

Massages suédois : massages musculaires destinés à améliorer la circulation sanguine et à détendre les muscles.

Massages californiens : massages enveloppants et doux pour une relaxation complète.

Massages aux huiles essentielles : utilisant des huiles naturelles pour amplifier les bienfaits relaxants ou énergisants selon les besoins.

Massages sportifs : conçus pour les athlètes ou les personnes actives, axés sur la récupération musculaire et la prévention des blessures.

Massages du dos ou ciblés : traitement spécifique des tensions dans des zones ciblées telles que le dos, les épaules, ou le cou.

Massages aux pierres chaudes : massages combinant chaleur et pression pour soulager les douleurs et favoriser la détente.

.....

Drainages lymphatiques manuels (non thérapeutiques) : visant à stimuler la circulation lymphatique et à réduire les sensations de jambes lourdes.

Ces prestations sont réalisées en fonction des besoins exprimés par Le Client et des recommandations du Prestataire, dans le respect des limites légales et des contre-indications médicales signalées (voir article relatif aux contre-indications).

1.2. Objectifs des Prestations

Les massages réalisés par Le Prestataire ont pour but de :

Offrir un moment de détente et de lâcher-prise ;

Réduire les tensions musculaires ou nerveuses ;

Améliorer le confort et le bien-être général ;

Stimuler la circulation sanguine et énergétique, sans intention thérapeutique ou curative.

1.3. Engagement du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir les prestations dans un cadre professionnel, respectueux et bienveillant, en garantissant :

L'utilisation de produits adaptés et de qualité, conformes aux normes en vigueur.

Une hygiène irréprochable, notamment grâce à l'usage de matériel désinfecté ou à usage unique.

Une prestation adaptée aux besoins et aux attentes du Client, dans la limite de ses compétences et des informations fournies par Le Client (voir article relatif aux obligations du Client).

1.4. Acceptation des CGV

En réservant ou en bénéficiant d'une prestation de massage, Le Client déclare :

Être majeur ou disposer de l'autorisation d'un représentant légal pour les mineurs (si applicable).

Avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

Reconnaître que les prestations proposées n'ont aucun objectif médical, paramédical ou thérapeutique, et qu'elles ne remplacent en aucun cas une consultation ou un traitement prescrit par un professionnel de santé.

2. Réservation et Annulation

2.1. Réservation

Le Client peut réserver une séance de massage en contactant Le Prestataire via :

Téléphone : 0782445788

E-mail : camillecorpsdeveil@gmail.com

Site internet : camillecorpsdeveil.fr

La réservation devient ferme et définitive après confirmation écrite de la part du Prestataire, et le cas échéant, après paiement d'un acompte de **30 %** du prix total de la prestation.

2.2. Annulation par le Client

En cas d'annulation par le Client :

Plus de **3 jours** avant la date prévue : aucun frais ne sera facturé, et tout acompte versé sera remboursé sous 7 jours ouvrés.

Moins de **3 jours** avant la date prévue : des frais d'annulation équivalents à **100 %** du prix total de la séance seront facturés.

2.3. Annulation par Le Prestataire

En cas d'annulation de la part du Prestataire, Le Client sera intégralement remboursé de l'acompte versé, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnisation supplémentaire.

3. Droit de Rétractation (Uniquement pour les Clients Particuliers)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours calendaires** à compter de la date de conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Toutefois, en application de l'article L. 221-25 du Code de la consommation, si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse par écrit. En cas de rétractation après le début de l'exécution, Le Client sera redevable du montant correspondant aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer une demande par écrit à : camillecorpsdeveil@gmail.com / 304 route de st jean, 13750 Plan d'Orgon, en précisant clairement sa volonté de se rétracter. Un formulaire de rétraction se trouve en annexe des présente CGV.

Le remboursement des sommes versées sera effectué par le même moyen de paiement utilisé lors de la réservation, sauf demande expresse du Client et accord du Prestataire. Le Client devra

fournir ses coordonnées bancaires (IBAN et BIC) en cas de remboursement par virement bancaire.

4. Tarifs et Paiement

4.1. Tarifs

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros (€). Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, le Prestataire n'est pas assujetti à la TVA. Par conséquent, la TVA n'est ni applicable, ni facturée.

Les tarifs sont consultables sur le site internet du Prestataire mocamassge.fr ou communiqués au Client avant la réservation.

Les tarifs mentionnés sont exprimés en euros (€) et sont donnés à titre indicatif. En cas de prestations spécifiques ou sur mesure, un devis détaillé pourra être établi par Le Prestataire avant toute confirmation de réservation.

4.2. Paiement

Le paiement peut être effectué :

En espèces

Par carte bancaire

Par tout autre moyen de paiement accepté par Le Prestataire (ex. : virement, chèques, etc.).

Sauf accord contraire, le paiement doit être intégralement réglé à la fin de chaque séance.

4.3. Bons Cadeaux et Forfaits

Validité des bons cadeaux

Les bons cadeaux émis par Le Prestataire sont valables pour une durée de 12 mois à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, les bons cadeaux expirés ne pourront plus être utilisés, ni remboursés.

Conditions d'utilisation des bons cadeaux

Les bons cadeaux peuvent être utilisés pour toute prestation de massage proposée par Le Prestataire, sauf indication contraire précisée lors de leur achat.

Les bons cadeaux ne sont ni échangeables, ni remboursables, même partiellement.

Ils doivent impérativement être présentés au moment de la prestation, sous forme papier ou électronique.

En cas de perte ou de vol, aucun duplicata ne sera délivré, sauf accord exceptionnel de Le Prestataire.

4.4. Forfaits de massages

Le Prestataire propose des forfaits incluant plusieurs séances de massage, offrant ainsi un tarif

avantageux.

Les conditions applicables aux forfaits sont les suivantes :

Les forfaits ne sont pas remboursables après la réalisation de la première séance.

Toutes les séances incluses dans le forfait doivent être consommées dans un délai de 12 mois à compter de la date de la première séance. Les séances non consommées dans ce délai seront définitivement perdues.

Les forfaits sont strictement personnels et ne peuvent pas être transférés à un tiers sans l'autorisation écrite et préalable du Prestataire.

En cas d'annulation ou de report d'une séance incluse dans le forfait, le Client devra respecter les délais de préavis indiqués dans les présentes CGV (cf. Article [article 2.2 correspondant aux annulations]). Toute annulation tardive entraînera la déduction de la séance concernée du forfait.

5. Santé, Allergies et Responsabilité du Client

5.1. Communication des informations médicales

Le Client s'engage à informer Le Prestataire, au moment de la réservation ou avant le début de la séance, de toute condition médicale ou physique particulière qui pourrait influencer la prestation. Cela inclut, mais ne se limite pas à :

Les allergies aux huiles essentielles, lotions ou produits utilisés lors des massages ;

Les maladies de peau, infections ou autres affections contagieuses ;

Les pathologies chroniques (ex. : diabète, hypertension, maladies cardiaques) ;

Les douleurs aiguës ou blessures récentes ;

Toute grossesse, mentionnée dès son début.

En cas de doute sur l'aptitude à recevoir un massage, il est recommandé au Client de consulter un médecin avant la séance. Le Prestataire peut, à sa discrétion, refuser d'effectuer une prestation si une contre-indication médicale ou un risque pour la santé est identifié.

5.2. Risques allergiques

Les produits utilisés par Le Prestataire (huiles, crèmes, lotions, etc.) sont choisis avec soin et sont généralement hypoallergéniques. Toutefois :

Le Prestataire ne peut garantir l'absence totale de réactions allergiques chez le Client.

Il est de la responsabilité du Client de signaler toute allergie connue avant le début de la séance.

En cas de réaction allergique pendant ou après la prestation, Le Prestataire ne pourra être tenu responsable si le Client n'a pas informé Le Prestataire de ses allergies connues.

Si le Client souhaite utiliser ses propres produits pour limiter les risques allergiques, il devra en informer Le Prestataire à l'avance.

5.3. Risques liés à l'état de santé

Les prestations de massage sont contre-indiquées dans les situations suivantes (liste non exhaustive) :

Fièvre, infection ou maladie contagieuse (grippe, Covid-19, etc.) ;

Lésions cutanées ouvertes, infections de la peau ou inflammations ;

Douleurs aiguës ou état de convalescence après une intervention chirurgicale ;

Toute autre condition médicale sérieuse non signalée au Prestataire.

Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de :

Communiquer toute information relative à son état de santé.

Suivre les recommandations de son médecin traitant en cas de doute sur l'aptitude à recevoir un massage.

5.4. Limitation de responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un massage si :

Le Client n'a pas fourni les informations médicales nécessaires ;

Le Client a omis de signaler une allergie connue ou une condition médicale préalable ;

Le Client a reçu un massage malgré une contre-indication médicale connue.

Le Client reconnaît qu'il est le seul responsable de son état de santé avant, pendant et après la prestation, sauf en cas de faute grave ou de négligence avérée de la part du Prestataire.

Les prestations de massage proposées par Le Prestataire relèvent d'une **obligation de moyens**. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les compétences nécessaires pour assurer une prestation de qualité, sans garantir un résultat spécifique attendu par le Client (ex. : disparition totale d'une douleur ou d'un inconfort).

6. Confidentialité des Données Personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », Le Prestataire

s'engage à garantir la confidentialité des données personnelles collectées auprès du Client dans le cadre de ses prestations.

6.1. Données collectées

Les données personnelles collectées peuvent inclure :

Nom, prénom ;

Adresse postale ;

Adresse e-mail ;

Numéro de téléphone ;

Informations spécifiques sur l'état de santé ou préférences nécessaires à la prestation (ex. : allergies, contre-indications médicales, etc.).

Ces données sont collectées uniquement pour les finalités suivantes :

Gestion des réservations et des prestations ;

Facturation et gestion administrative ;

Envoi de communications liées à la prestation (confirmation de rendez-vous, informations pratiques, etc.).

6.2. Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées pour une durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus et en conformité avec les obligations légales applicables. Par exemple :

Les données de facturation sont conservées pendant **10 ans** conformément aux obligations fiscales.

Les informations sur la santé du Client sont supprimées après une durée de **1 an** suivant la dernière prestation, sauf accord exprès du Client pour une conservation plus longue.

6.3. Partage des données

Les données personnelles du Client ne sont jamais transmises à des tiers, sauf dans les cas suivants :

Obligation légale (demande des autorités compétentes) ;

Nécessité technique (prestataire de paiement sécurisé, par exemple).

6.4. Droits du Client

Le Client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

Droit d'accès ;

Droit de rectification ;

Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») ;

Droit à la limitation du traitement ;

Droit d'opposition ;

Droit à la portabilité des données.

Pour exercer ces droits, le Client peut contacter Le Prestataire à l'adresse suivante :

[Adresse e-mail ou adresse postale].

En cas de litige, le Client peut également déposer une plainte auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

7. Médiation et Résolution des Litiges

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, en cas de litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGV, Le Client, s'il est un consommateur, a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de tenter de résoudre le différend à l'amiable.

7.1. Cordonnées du médiateur

Le Prestataire a désigné le médiateur suivant :

Société Médiations Professionnelle-Alteritae

Adresse : 5 rue Salving 12000 Rodez

Site internet : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/contact/>

Contact : contact@mediateur-consommation-smp.fr

Avant de saisir le médiateur, le Client doit obligatoirement adresser une réclamation écrite au Prestataire par courrier ou par e-mail à :

[304 route de st Jean, 13750 Plan d'organ ou camillecorpsdeveil@gmail.com].

Si aucune solution amiable n'est trouvée dans un délai de **30 jours**, le Client pourra saisir le médiateur.

7.2. Recours judiciaire

En l'absence de résolution amiable, tout litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux dispositions légales en vigueur.

Pour les **clients consommateurs**, toute contestation ou litige sera soumis au tribunal compétent selon les règles légales du Code de la consommation et du Code de procédure civile (lieu de résidence du consommateur ou lieu d'exécution de la prestation).

Pour les **clients professionnels**, le tribunal compétent sera celui dont dépend le siège social du Prestataire.

8. Force Majeure

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

8.1. Définition de la force majeure

La force majeure désigne tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties rendant l'exécution du contrat impossible ou excessivement difficile. Les événements reconnus comme cas de force majeure incluent notamment :

Catastrophes naturelles (inondations, incendies, tremblements de terre) ;

Grèves, conflits sociaux, ou blocages affectant la chaîne logistique ;

Actes de terrorisme ou de guerre ;

Pandémies, épidémies, ou restrictions sanitaires imposées par les autorités ;

Changements législatifs ou réglementaires empêchant l'exécution du contrat.

8.2. Conséquences

En cas de force majeure, les obligations des parties sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement dure plus de **30 jours**, chacune des parties pourra résilier le contrat sans indemnité, sous réserve d'en informer l'autre partie par écrit.

9. Modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment pour s'adapter aux évolutions légales, techniques ou commerciales.

9.1. Information des modifications

Toute modification sera communiquée au Client par tout moyen jugé approprié (affichage en cabinet, e-mail, publication sur le site internet, etc.).

9.2. Application des modifications

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation ou de l'achat de la prestation. En cas de modification, les nouvelles CGV ne s'appliqueront qu'aux prestations

réservées après leur entrée en vigueur.

10. Conditions d'accès et d'utilisation des prestations

10.1. Prestations à domicile

Pour les prestations réalisées à domicile, le Client s'engage à :

Fournir un espace propre, calme et suffisamment grand pour permettre l'installation de la table de massage et des équipements nécessaires (minimum **3m x 3m**).

Mettre à disposition des commodités raisonnables, telles qu'un accès à une source d'eau pour permettre au Prestataire de se laver les mains.

Si les conditions sur place ne permettent pas de réaliser la prestation dans de bonnes conditions (ex. : manque d'espace, environnement inadapté), Le Prestataire se réserve le droit d'annuler la prestation. Dans ce cas, les frais d'annulation mentionnés à l'article 2.2 seront appliqués.

10.2. Prestations en entreprise

Pour les prestations réalisées sur un lieu de travail ou dans une entreprise, l'entreprise cliente s'engage à :

Mettre à disposition une salle ou un espace dédié, propre, calme et adapté à la réalisation des massages.

Fournir un planning précis des collaborateurs participants au moins **48 heures à l'avance**.

Garantir la sécurité du Prestataire sur les lieux (ex. : accès sécurisé, environnement non dangereux).

En cas de non-respect de ces conditions, Le Prestataire pourra facturer des frais supplémentaires ou annuler la prestation, sans remboursement des sommes déjà versées.

10.3. Prestations au cabinet

Respect des horaires :

Le Client s'engage à arriver à l'heure. En cas de retard de plus de 15 minutes, Le Prestataire pourra annuler la séance, et les frais d'annulation de l'article 2.2 s'appliqueront.

Hygiène et sécurité :

Le Client doit respecter les règles d'hygiène. Toute maladie contagieuse doit être signalée avant la séance, faute de quoi Le Prestataire pourra refuser ou reporter la prestation.

Environnement calme :

Le cabinet est un espace de bien-être. Les téléphones doivent être éteints, et les accompagnants ne sont pas autorisés, sauf accord préalable ou en cas de mineurs (article 11).

Dommages et comportement :

Tout dommage ou comportement inapproprié pourra entraîner l'interruption de la séance, sans remboursement, et engager la responsabilité du Client.

11. Limites d'âge et autorisations parentales

Les prestations de massage proposées par Le Prestataire sont réservées aux **personnes majeures** (âgées de 18 ans ou plus).

Pour les mineurs, une **autorisation écrite** et signée par un parent ou un tuteur légal est obligatoire avant la réalisation de toute prestation. Cette autorisation devra inclure le nom du mineur, son âge, la prestation demandée et la signature du représentant légal.

Le Prestataire se réserve le droit d'exiger la présence d'un parent ou tuteur pendant toute la durée de la séance.

12. Exclusion des comportements inappropriés

Le Prestataire s'engage à fournir ses services dans un cadre strictement professionnel et respectueux. Le Client s'engage à adopter un comportement approprié et respectueux à l'égard du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement une prestation en cas de :

Comportement déplacé ou irrespectueux (gestes, paroles, ou autres) ;

Harcèlement verbal ou physique ;

Consommation d'alcool ou de substances illicites par le Client avant ou pendant la séance.

Dans ces cas, la prestation sera annulée sans possibilité de remboursement, et des poursuites judiciaires pourront être engagées en cas de comportement grave.

13. Respect des horaires et gestion des retards

Le Client s'engage à respecter scrupuleusement l'horaire convenu pour la prestation.

13.1. Retard du Client

En cas de retard inférieur à **15 minutes**, la prestation pourra être écourtée d'autant, sans réduction du tarif applicable.

En cas de retard supérieur à **15 minutes**, Le Prestataire se réserve le droit d'annuler la séance. Dans ce cas, les frais d'annulation mentionnés à l'article 2.2 des présentes CGV seront facturés.

13.2. Retard du Prestataire

En cas de retard du Prestataire, Le Client sera informé dans les plus brefs délais. Si le retard est supérieur à **15 minutes**, Le Client aura la possibilité de :

Maintenir la prestation avec un ajustement éventuel de la durée ;

Reporter la séance à une date ultérieure, sans frais supplémentaires.

14. Responsabilité en cas de dommages matériels

Le Prestataire apporte le plus grand soin à la manipulation de ses équipements (table de massage, huiles, accessoires) dans le cadre des prestations réalisées à domicile ou en entreprise. Toutefois, Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages accidentels causés par ses équipements sur les biens du Client, sauf en cas de négligence ou faute grave.

Le Client est invité à protéger ses meubles, textiles, et sols sensibles contre tout risque de déversement de produits ou d'usure accidentelle.

15. Assurance professionnelle

Le Prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle pour ses activités, conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette assurance couvre les dommages directs pouvant survenir dans le cadre de la réalisation des prestations, sauf en cas de faute ou de négligence de la part du Client.

Une copie de l'attestation d'assurance peut être fournie sur simple demande du Client.

16. Réclamations et satisfaction

Le Prestataire s'efforce de fournir des prestations de la plus haute qualité. Si le Client rencontre un problème ou souhaite exprimer une insatisfaction, il peut adresser une réclamation écrite à : **camillecorpsdeveil@gmail.com, 304 route de st Jean, Plan d'Orgon.**

Le Prestataire s'engage à examiner toute réclamation avec soin et à y répondre dans un délai de **7 jours ouvrés**. En cas de désaccord persistant, le Client pourra recourir à la médiation prévue à l'article 7 des présentes CGV.

17. Prestations déjà réalisées et non remboursables

Les prestations de massage réalisées en totalité ne pourront faire l'objet d'un remboursement, sauf en cas de faute grave ou de non-conformité avérée de la part du Prestataire.

Dans le cas où une séance serait interrompue par le Client de son propre fait, la prestation sera considérée comme réalisée et aucun remboursement ne sera accordé.

Les bons cadeaux offerts ou achetés auprès du Prestataire sont valables pour une durée de **12 mois** à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, les bons cadeaux seront considérés comme expirés et ne pourront plus être utilisés ni remboursés. Il appartient au bénéficiaire du bon cadeau de prendre rendez-vous avant la fin de la période de validité.

En cas de perte ou de vol d'un bon cadeau, aucun duplicata ne pourra être fourni, sauf décision expresse du Prestataire. Les bons cadeaux ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Les bons cadeaux ne peuvent être utilisés qu'en une seule fois et pour la prestation spécifiée lors de leur achat. Ils ne sont ni fractionnables, ni remboursables, sauf en cas de faute grave du Prestataire ou d'impossibilité avérée d'exécution de la prestation (force majeure). En cas d'événement exceptionnel empêchant l'utilisation du bon (par exemple, fermeture administrative ou pandémie), la durée de validité pourra être prolongée, à titre exceptionnel, pour une période équivalente à celle de l'empêchement.

18. Propriété intellectuelle

Tous les contenus diffusés ou créés par Le Prestataire dans le cadre de son activité (photos, vidéos, textes, brochures, site internet, etc.) sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction, diffusion ou utilisation non autorisée de ces contenus est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

En outre, **les méthodes de massage, techniques spécifiques, protocoles, formations ou tout autre savoir-faire utilisé ou développé par Le Prestataire dans le cadre de ses prestations** sont protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle et au savoir-faire confidentiel (articles **L. 111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle**). Toute tentative de reproduction, d'imitation ou d'utilisation de ces méthodes sans autorisation préalable et écrite de la part du Prestataire est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

19. Acceptation des CGV

La réservation ou l'achat d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client, sans possibilité de réserve.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant de valider sa réservation ou son achat.

Fait à : [Ville]

Le : [Date]

Le Prestataire

[Nom et Signature]

Le Client

[Nom et Signature]

ANNEXE: Formulaire de rétractation

(Conformément aux articles **L. 221-18 et suivants** du Code de la consommation, à compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter du contrat dans le délai légal de 14 jours.)

À l'attention de :

[Nom du Prestataire]

[Adresse du Prestataire]

[E-mail du Prestataire]

Je soussigné(e), :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Souhaite exercer mon droit de rétractation concernant le contrat suivant :

Numéro de réservation ou de commande :

Date de réservation/commande :

Nature de la prestation :

Motif de rétractation (facultatif) :

Demandes spécifiques (le cas échéant) :

Je demande le remboursement de l'acompte versé (si applicable).

Je comprends que si l'exécution de la prestation a déjà commencé avec mon accord exprès, je serai redevable d'une somme proportionnelle à la prestation fournie jusqu'à la communication de ma rétractation (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Date de la demande :

Signature du Client (uniquement en cas d'envoi par courrier) :

Modalités de renvoi du formulaire :

Ce formulaire peut être transmis :

Par e-mail à : [Adresse e-mail du Prestataire]

Par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : [Adresse complète du Prestataire]

Guidance Spirituelle et Développement Personnel

Nom du Prestataire : Camille Thomas

Adresse : 304 route de st Jean

Téléphone : 0782445788

E-mail : camillecorpsdeveil@gmail.com

SIREN/SIRET : 87968601200029

TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts

Date de dernière mise à jour : 30/01/2025

1. Objet

Les présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)** ont pour objet de définir les **droits et obligations** du **Prestataire** et du **Client** dans le cadre des prestations de **guidance spirituelle et de développement personnel** proposées par **Camille Thomas**.

Ces prestations visent à accompagner le Client dans **son épanouissement personnel, sa prise de conscience et son alignement intérieur**, à travers différents outils et techniques qui favorisent le bien-être émotionnel, mental et spirituel.

Le Prestataire met à disposition du Client son **expérience, ses connaissances et ses compétences** dans le domaine de la spiritualité et du développement personnel afin d'offrir un accompagnement personnalisé et adapté à ses besoins spécifiques.

Les services proposés incluent, sans s'y limiter :

Des séances de guidance spirituelle : lecture intuitive, tirage de cartes (tarot, oracles), canalisation de messages, guidance énergétique.

Des accompagnements en développement personnel et bien-être : coaching spirituel, analyse des blocages émotionnels, techniques d'épanouissement personnel.

Des séances de méditation et d'introspection : méditations guidées, voyages intérieurs, relaxation profonde, connexion à l'inconscient et aux dimensions subtiles.

Des conseils et outils énergétiques : purification des énergies, techniques de recentrage, harmonisation énergétique, exercices de lâcher-prise et de gestion du stress.

Ces prestations sont proposées sous différentes formes, notamment :

Séances individuelles en présentiel ou à distance (par téléphone, visioconférence ou tout autre moyen de communication accepté par les parties).

Ateliers et formations en petit groupe, en ligne ou en physique, destinés à approfondir certains aspects de la guidance spirituelle et du développement personnel.

Supports écrits ou audio fournis à l'issue de certaines prestations, en fonction des besoins et des demandes du Client.

1.1. Absence de caractère médical ou psychologique

Le Client reconnaît expressément que **ces prestations ne sont ni médicales ni psychologiques** et qu'elles ne remplacent en aucun cas :

Une consultation avec un professionnel de santé (médecin, psychiatre, psychologue, psychothérapeute).

Un diagnostic, un traitement ou un suivi médical ou paramédical.

Une prescription médicamenteuse ou un acte thérapeutique reconnu par la médecine conventionnelle.

Les conseils et informations fournis dans le cadre des séances sont **donnés à titre indicatif** et ne doivent pas être interprétés comme des **ordres, des injonctions ou des recommandations médicales**.

En cas de troubles psychologiques ou physiques, **il appartient au Client de consulter un professionnel de santé compétent**. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de mauvaise interprétation ou d'utilisation inappropriée des informations transmises au cours des séances.

2. Informations précontractuelles obligatoires

Conformément aux articles **L. 111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation**, avant toute conclusion de contrat, le Prestataire s'engage à communiquer au Client de manière claire et transparente les **informations essentielles relatives aux prestations**.

Ces informations comprennent notamment :

Une description détaillée des services proposés :

Chaque prestation est explicitement définie afin que le Client comprenne son contenu, son déroulement, ses limites et ses objectifs.

Le prix total des prestations et les modalités de paiement :

Le Client est informé des tarifs appliqués, des éventuelles réductions ou offres spéciales, des moyens de paiement acceptés et des délais de règlement.

Les délais et conditions d'exécution des prestations :

Le Client est informé du mode de réalisation des séances (en présentiel ou à distance), du calendrier prévu et des conditions de report ou d'annulation.

L'existence d'un droit de rétractation (pour les consommateurs) et les modalités pour l'exercer :

En cas d'achat d'une prestation à distance, le Client bénéficie d'un délai de **14 jours** pour annuler sa commande sans justification, sauf en cas d'exception légale.

Le cadre éthique et déontologique appliqué aux prestations :

Le Prestataire informe le Client des valeurs et principes encadrant sa pratique (confidentialité, bienveillance, absence de jugement, respect du libre arbitre du Client).

Le Prestataire veille à ce que ces informations soient **accessibles, compréhensibles et non trompeuses**, afin de garantir au Client une **prise de décision éclairée** avant toute réservation.

En acceptant ces CGV, le Client reconnaît avoir reçu ces informations de manière claire et compréhensible, et s'engage à **les lire attentivement avant toute réservation**.

Si le Client souhaite obtenir **des précisions complémentaires** sur un point spécifique, il est invité à contacter le Prestataire avant de procéder à toute validation de commande.

3. Réservation et Paiement

3.1. Réservation

Le Client peut réserver une séance de **guidance spirituelle ou de développement personnel** par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : en contactant directement le Prestataire au numéro indiqué sur son site internet ou ses supports de communication.

Par e-mail : en envoyant une demande de réservation à l'adresse e-mail fournie par le Prestataire.

Par message privé sur les réseaux sociaux ou toute autre plateforme de communication utilisée par le Prestataire.

Via une plateforme de réservation en ligne (si applicable) permettant au Client de sélectionner directement un créneau disponible.

Via un site internet

3.1.1. Confirmation de la réservation

La réservation est considérée comme effective uniquement après **validation expresse du Prestataire**. Cette validation peut prendre la forme :

D'un e-mail ou d'un message de confirmation précisant la date, l'heure et les modalités de la séance.

D'une demande de paiement préalable si cela est requis avant la prestation.

Le Prestataire se réserve le droit de **refuser une réservation** si le service demandé n'est pas adapté aux besoins du Client ou si la disponibilité du Prestataire ne le permet pas.

3.1.2. Modifications de réservation

Toute demande de **changement d'horaire ou de date** doit être formulée au moins **24 heures avant la séance**.

Le Prestataire s'engage à proposer **une solution de remplacement** dans la limite de ses disponibilités.

3.2. Prix et Modalités de Paiement

3.2.1. Tarification des prestations

Les prix des prestations sont **exprimés en euros (€) et sont nets de taxes**, conformément au régime fiscal applicable au Prestataire (**TVA non applicable – article 293 B du CGI**).

Chaque prestation est facturée au **tarif en vigueur au moment de la réservation**, lequel est communiqué au Client via :

Le site internet du Prestataire ou toute autre plateforme officielle.

Les supports de communication du Prestataire (flyers, brochures, réseaux sociaux).

Un devis personnalisé lorsque la prestation le nécessite (accompagnement sur plusieurs séances, atelier de groupe, service sur mesure).

3.2.2. Modes de paiement acceptés

Le paiement peut s'effectuer par :

Virement bancaire (les coordonnées bancaires seront communiquées après validation de la réservation).

Carte bancaire via un service sécurisé de paiement en ligne.

PayPal (si applicable).

Tout autre moyen de paiement spécifiquement accepté par le Prestataire.

3.2.3. Délai de paiement

Le paiement doit être effectué avant la séance, sauf mention contraire précisée lors de la réservation.

Pour certaines prestations spécifiques (ex. : accompagnement longue durée, ateliers en groupe), un **acompte** peut être demandé à la réservation.

3.3. Retard ou Défaut de Paiement

3.3.1. Annulation pour non-paiement

En cas de **non-paiement avant la séance**, le Prestataire se réserve le droit d'**annuler la prestation**.

Si un acompte a été versé et que le solde n'est pas réglé dans les délais impartis, la séance pourra être annulée sans remboursement de l'acompte.

3.3.2. Pénalités de retard

Conformément à l'article **L. 441-10 du Code de commerce**, tout retard de paiement entraîne l'application de **pénalités calculées sur la base de 10 % du montant total dû par jour de retard**.

3.3.3. Recouvrement des impayés

En cas d'impayé persistant, le Prestataire se réserve le droit de :

Suspendre toute prestation jusqu'au règlement total du montant dû.

Transmettre le dossier à un service de recouvrement ou engager une procédure judiciaire.

4. Droit de Rétractation (Clients consommateurs uniquement)

4.1. Délai de Rétractation

Conformément aux articles **L. 221-18 et suivants du Code de la consommation**, pour les contrats conclus **à distance ou hors établissement**, le Client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer son **droit de rétractation**, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Ce droit de rétractation s'applique uniquement aux **clients consommateurs** (particuliers) et **non aux professionnels**.

4.2. Exceptions au Droit de Rétractation

Le droit de rétractation **ne peut être exercé** dans les cas suivants :

Prestation réalisée intégralement avant la fin du délai de rétractation

Si le Client a expressément demandé à bénéficier de la prestation **immédiatement après la réservation**, avant l'expiration du délai de 14 jours, et a reconnu renoncer à son droit de rétractation.

Services personnalisés

Toute prestation de **guidance spirituelle ou d'accompagnement sur-mesure**, incluant la

rédaction de rapports, l'envoi d'enregistrements audio, ou la création d'un programme personnalisé, est considérée comme un service **personnalisé et non remboursable**.

Prestation en direct (visioconférence, appel téléphonique, séance en présentiel)

Une fois la séance commencée, elle est considérée comme **consommée et ne peut donner lieu à aucun remboursement**.

4.3. Modalités d'Exercice du Droit de Rétractation

4.3.1. Procédure de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser une demande écrite claire et sans ambiguïté :

Par e-mail à : camillecorpsdeveil@gmail.com

Par courrier postal à : 304 route de St Jean Plan d'argon

La demande doit contenir les informations suivantes :

Nom et prénom du Client

Date et référence de la réservation

Montant réglé et mode de paiement utilisé

Demande explicite de remboursement

4.3.2. Remboursement

Le Prestataire s'engage à rembourser **la totalité des sommes versées** dans un délai de **14 jours** à compter de la réception de la demande de rétractation.

Le remboursement sera effectué **via le même moyen de paiement** que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord contraire entre les parties.

Si la prestation a été partiellement consommée, un remboursement **au prorata** pourra être appliqué.

4.3.3. Exclusions de responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable si :

Le Client **n'exerce pas son droit de rétractation dans les délais légaux**.

La demande de rétractation **ne respecte pas les conditions de forme et de délai** mentionnées dans les présentes CGV.

5. Annulation et Report des Séances

5.1. Annulation par le Client

Le Client peut annuler une séance en respectant les conditions suivantes :

Délai d'annulation : Toute annulation doit être signalée **au moins 24 heures avant** la date et l'heure du rendez-vous.

Moyen d'annulation : L'annulation doit être notifiée par **e-mail, téléphone ou message privé** sur la plateforme de réservation utilisée.

Si l'annulation est effectuée **dans les délais impartis**, le Client pourra :

Reporter la séance à une date ultérieure (selon les disponibilités du Prestataire).

Être remboursé intégralement, si aucun report n'est souhaité.

5.1.1. Annulation tardive ou absence du Client

Annulation à moins de 24 heures avant la séance : La prestation est **due en totalité** et aucun remboursement ne sera effectué, sauf en cas de force majeure.

Non-présentation du Client à la séance sans avertissement préalable : La séance sera **considérée comme effectuée**, et aucun remboursement ni report ne sera possible.

5.1.2. Cas de force majeure

Conformément à l'article **1218 du Code civil**, un cas de force majeure est défini comme un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté du Client, empêchant l'exécution de l'engagement pris.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

Une hospitalisation ou une urgence médicale justifiée.

Un accident grave empêchant le Client d'honorer son rendez-vous.

Un événement imprévu majeur rendant impossible la participation à la séance (catastrophe naturelle, grève affectant les moyens de transport, etc.).

Dans ces situations, le Client devra fournir **un justificatif valable** (certificat médical, attestation, etc.), et la séance pourra être :

Reportée sans frais à une date ultérieure.

Remboursée intégralement, au choix du Client.

5.2. Annulation par le Prestataire

Si le Prestataire est contraint d'annuler une séance pour **raison personnelle, professionnelle ou pour cas de force majeure**, il s'engage à proposer au Client :

Une nouvelle date de rendez-vous, selon ses disponibilités.

Un remboursement intégral, si le Client ne souhaite pas reporter la séance.

Le Prestataire fera tout son possible pour prévenir le Client **dans les meilleurs délais** et minimiser tout désagrément.

Si une **panne technique empêche la réalisation d'une séance à distance**, le Prestataire s'engage à :

Reporter la séance sans frais.

Trouver une **solution alternative** (changement de plateforme, appel téléphonique, etc.).

Dans **tous les cas**, aucune compensation ou indemnité supplémentaire ne pourra être réclamée par le Client.

6. Responsabilité et Absence de Garantie de Résultat

6.1. Nature des Services et Limites de Responsabilité

Les prestations de **guidance spirituelle et de développement personnel** proposées par le Prestataire sont destinées à accompagner le Client dans **sa réflexion personnelle et son bien-être émotionnel**.

Le Client reconnaît expressément que ces services :

Ne sont pas des actes médicaux ou psychologiques.

Ne remplacent en aucun cas un suivi médical, psychologique ou psychiatrique.

N'ont pas vocation à poser un diagnostic, prescrire un traitement ou donner des garanties de résultats.

Le Prestataire n'étant **ni médecin, ni psychologue, ni thérapeute reconnu par un ordre professionnel**, il ne peut en aucun cas :

Poser un diagnostic médical sur l'état de santé physique ou mental du Client.

Prescrire un traitement ou conseiller l'arrêt d'un suivi médical.

Garantir une amélioration immédiate et systématique de la situation du Client.

Le Prestataire agit **uniquement en tant que facilitateur**, et le Client demeure **pleinement responsable de ses propres décisions et actions** à la suite des séances.

6.2. Exonération de Responsabilité

Le Prestataire **ne peut être tenu responsable** des conséquences des séances, notamment en ce qui concerne :

Les effets ressentis après une séance

Certaines séances peuvent engendrer des **réactions émotionnelles ou physiques intenses** (fatigue, tristesse, euphorie, prise de conscience, bouleversements émotionnels).

Ces réactions sont **normales et font partie du processus de développement personnel**, mais elles restent propres à chaque individu et ne sauraient engager la responsabilité du Prestataire.

L'interprétation des messages reçus lors de la guidance

Les informations délivrées au cours des séances de guidance spirituelle sont **souvent symboliques ou intuitives** et doivent être prises avec discernement.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une **mauvaise interprétation des messages** par le Client.

Les décisions personnelles, professionnelles ou financières prises par le Client après une séance

Toute décision prise par le Client **après une séance** relève **de sa propre responsabilité**.

Le Prestataire **ne pourra être tenu pour responsable** des conséquences d'un changement de vie, d'une rupture, d'un choix de carrière, d'une dépense ou de toute autre décision influencée par une guidance.

6.2.1. Responsabilité en cas de séances à distance

Pour les séances réalisées à distance, le Client est **responsable de son matériel et de sa connexion Internet**.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des **problèmes techniques affectant le Client**, notamment :

Une **connexion Internet instable** empêchant le bon déroulement de la séance.

Une **panne d'appareil (ordinateur, téléphone, tablette, etc.)** empêchant l'accès à la session.

Une **erreur de configuration du logiciel ou de l'application utilisée** (Zoom, Skype, WhatsApp, etc.).

En cas de problème technique **du côté du Prestataire**, la séance pourra être **reportée sans frais**.

6.2.2. Responsabilité en matière de confidentialité

Le Prestataire s'engage à **respecter la confidentialité absolue** des échanges avec le Client.

Toutefois, le Prestataire **ne pourra être tenu responsable** dans les cas suivants :

Une divulgation d'informations par **le Client lui-même** à des tiers.

Une interception des communications à distance (piratage informatique, fuite de données due à un tiers).

6.3. Limitation de Responsabilité

En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra excéder **le montant payé par le Client pour la séance concernée**.

Le Client renonce à toute réclamation, demande d'indemnisation ou poursuite judiciaire en lien avec :

Une séance dont les résultats ne correspondent pas à ses attentes.

Une décision prise après une guidance.

Une réaction émotionnelle ou physique suite à une séance.

Le Prestataire fournit ses prestations **avec sérieux et professionnalisme**, mais le Client demeure **libre et responsable de ses choix de vie**.

7. Confidentialité et Protection des Données

Le Prestataire s'engage à garantir la **confidentialité absolue** des échanges avec le Client et à protéger ses **données personnelles**, conformément aux dispositions du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679)** et de la **loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978** modifiée.

Aucune donnée personnelle ou information confidentielle partagée lors des séances **ne sera divulguée à des tiers**, sauf obligation légale ou accord exprès du Client.

7.1. Données collectées

Dans le cadre de ses prestations, le Prestataire collecte et traite **uniquement les données nécessaires** à l'exécution du service et au suivi administratif.

Les données collectées incluent :

Identité et coordonnées du Client : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone.

Informations partagées volontairement lors des séances :

Thématiques abordées, problématiques personnelles ou professionnelles.

Réflexions issues des échanges et conseils donnés.

Préférences du Client concernant les méthodes utilisées en guidance.

Données de facturation : adresse postale (si nécessaire), mode de paiement utilisé.

Données de connexion (si applicable) : en cas d'utilisation d'une plateforme en ligne pour les séances à distance (Zoom, Skype, etc.).

Le Prestataire **ne collecte aucune donnée sensible sans le consentement explicite du Client**, notamment les données de santé, d'origine raciale ou ethnique, d'orientation sexuelle, ou les convictions religieuses et philosophiques.

7.2. Conservation et Sécurité des Données

Le Prestataire s'engage à protéger les données personnelles du Client en mettant en place des **mesures de sécurité adaptées** pour prévenir tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation des informations.

7.2.1. Durée de conservation

Les **données personnelles** (identité, coordonnées, informations échangées lors des séances) sont conservées **pendant 3 ans** après la dernière séance.

Les **données de facturation** sont conservées **pendant 10 ans**, conformément aux obligations légales comptables et fiscales.

Les **échanges par e-mail** ou messages privés sont conservés **pendant 2 ans** après la dernière interaction.

7.2.2. Droits du Client sur ses données

Conformément aux articles **15 à 22 du RGPD**, le Client dispose des **droits suivants** sur ses données personnelles :

Droit d'accès : obtenir une copie des données détenues par le Prestataire.

Droit de rectification : demander la correction d'informations inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») : demander la suppression de ses données sous certaines conditions.

Droit à la limitation du traitement : restreindre l'utilisation de ses données dans certains cas (litige, vérification d'exactitude, etc.).

Droit d'opposition : s'opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes.

Droit à la portabilité : recevoir ses données dans un format structuré et transférable.

Droit de retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur le consentement du Client.

7.2.3. Exercice des droits

Le Client peut exercer ses droits en adressant une demande par :

E-mail à : camillecorpsdeveil@gmail.com

Courrier à : 304 route de St Jean, 13750 Plan d'orgon

Une réponse sera apportée **dans un délai maximal d'un mois** à compter de la réception de la demande.

En cas de non-réponse ou de désaccord, le Client peut saisir la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** sur www.cnil.fr.

8. Médiation et Règlement des Litiges

8.1. Résolution amiable des litiges

En cas de **désaccord ou de litige**, le Client s'engage à contacter **en priorité** le Prestataire afin de rechercher **une solution amiable**.

La réclamation doit être transmise par écrit, via :

E-mail à : camillecorpsdeveil@gmail.com

Courrier à : 304 route de St Jean, 13750 Plan d'orgon

Le Prestataire s'engage à **examiner toute réclamation et à apporter une réponse sous un délai de 15 jours**.

8.2. Médiation de la consommation

Conformément à l'article **L. 612-1 du Code de la consommation**, si aucun accord amiable n'est trouvé, le Client a la possibilité de saisir **un médiateur de la consommation**, dont les services sont **gratuits** pour le consommateur.

Le médiateur désigné est :

**Nom du médiateur : Société Médiation Professionnelle - Alteritae
5, rue Salvaing 12000 Rodez**

Coordonnées : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/contact/>; contact@mediateur-consommation-smp.fr

Le Client peut également accéder à la **plateforme de règlement en ligne des litiges** de la Commission européenne via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

8.3. Juridiction compétente

À défaut de solution amiable ou de médiation, **tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV** sera soumis aux **tribunaux compétents du lieu de domiciliation du Prestataire.**

Dans le cas où le Client est un **professionnel**, le litige sera porté **devant les tribunaux compétents du siège social du Prestataire.**

9. Acceptation des Conditions Générales de Vente

Le Client reconnaît **avoir pris connaissance** des présentes **Conditions Générales de Vente** et les **accepte sans réserve** avant toute réservation.

Le Client reconnaît également :

Que les prestations sont **à visée uniquement spirituelle et de développement personnel**, sans caractère médical ou psychologique.

Que la guidance spirituelle ne constitue **ni une science exacte ni une prédiction certaine de l'avenir.**

Qu'il est **libre de ses choix et responsable des décisions** prises à la suite des séances.

10. Bons Cadeaux et Forfaits

10.1. Conditions générales des bons cadeaux

Le Prestataire propose des **bons cadeaux** permettant au bénéficiaire d'utiliser une prestation de **guidance spirituelle et/ou de développement personnel**.

10.1.1. Achat et utilisation des bons cadeaux

Le bon cadeau peut être acheté par **toute personne souhaitant offrir une prestation** à un tiers.

Il est **nominatif** et peut être utilisé uniquement par le bénéficiaire désigné lors de l'achat.

Il est valable **pour une durée de 12 mois** à compter de la date d'achat.

Il peut être utilisé **en une seule fois ou fractionné**, selon les conditions définies lors de l'achat.

Il ne peut être échangé contre **de l'argent** ni faire l'objet **d'un remboursement** total ou partiel.

Il n'est pas cumulable avec **d'autres offres promotionnelles** sauf mention contraire.

10.1.2. Réservation et modification d'un rendez-vous avec un bon cadeau

Le bénéficiaire du bon cadeau doit **prendre rendez-vous** auprès du Prestataire **avant la date d'expiration.**

En cas d'empêchement, le bénéficiaire peut **reporter la séance une fois**, sous réserve d'en informer le Prestataire **au moins 24 heures à l'avance**.

Une **annulation tardive** (moins de 24h avant la séance) ou une **absence sans notification** entraînera la **perte du bon cadeau**, qui sera considéré comme consommé.

10.1.3. Cession d'un bon cadeau

Un bon cadeau est en principe **nominatif**, mais peut être **transféré** à une autre personne sous réserve d'accord préalable du Prestataire.

Toute cession doit être **notifiée au Prestataire avant la séance** afin d'assurer une prestation adaptée au nouveau bénéficiaire.

10.2. Conditions générales des forfaits

Le Prestataire propose des **forfaits** comprenant plusieurs séances de guidance spirituelle et/ou d'accompagnement en développement personnel, à tarif préférentiel.

10.2.1. Validité et utilisation des forfaits

Un forfait est **valable pendant 12 mois** à compter de la date d'achat.

Il est **nominatif** et ne peut être utilisé que par le Client ayant souscrit l'offre.

Les séances incluses dans le forfait doivent être planifiées **dans la durée de validité**.

Les séances non consommées dans le délai imparti seront **perdues et non remboursables**.

10.2.2. Modalités de paiement des forfaits

Le forfait doit être réglé **dans son intégralité au moment de la souscription**, sauf si un paiement en plusieurs fois est expressément proposé par le Prestataire.

Aucun remboursement ne sera effectué une fois le forfait commencé, sauf en cas de force majeure justifiée.

10.2.3. Report ou annulation de séances dans un forfait

Chaque séance du forfait peut être **reportée une fois**, sous réserve d'un préavis de **24 heures minimum**.

Une **annulation tardive ou une absence sans préavis** entraînera la **perte de la séance concernée**.

10.2.4. Suspension et cas exceptionnels

En cas de **force majeure** empêchant le Client d'utiliser son forfait (hospitalisation, accident, etc.), il pourra demander une **suspension temporaire** ou un **report exceptionnel** sous réserve de

justificatif.

Aucune suspension pour **raisons personnelles** (manque de temps, perte d'intérêt, etc.) ne sera acceptée.

11. Force Majeure

11.1. Définition de la force majeure

Conformément à l'article **1218 du Code civil**, la force majeure s'entend comme un **événement imprévisible, irrésistible et extérieur** aux parties, empêchant l'exécution de leurs obligations contractuelles.

Un événement de force majeure **suspend** temporairement ou, si son impact est permanent, **libère définitivement** le Prestataire et/ou le Client de leurs obligations respectives sans qu'aucune indemnisation ne puisse être réclamée.

11.2. Cas reconnus comme force majeure

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure :

Catastrophes naturelles (tempêtes, tremblements de terre, inondations, incendies...).

Conflits sociaux et mouvements sociaux (grèves générales affectant les services de transport, lock-out, blocages...).

Conflits armés ou troubles civils (émeutes, actes de terrorisme, guerre déclarée ou non déclarée...).

Pannes techniques majeures indépendantes de la volonté du Prestataire (coupure d'électricité généralisée, panne d'infrastructure Internet empêchant une séance à distance...).

Décision administrative ou gouvernementale interdisant l'exécution de la prestation (confinement, fermeture administrative, restrictions de déplacement...).

Accident grave, maladie ou décès affectant le Prestataire ou le Client, rendant impossible la tenue de la séance.

Toute autre situation reconnue comme un cas de force majeure par la jurisprudence française.

11.3. Conséquences en cas de force majeure

11.3.1. Suspension temporaire des obligations

Si un cas de force majeure empêche l'exécution temporaire des obligations du Prestataire ou du Client, celles-ci sont **suspendues** pendant toute la durée de l'événement, sans pénalité ni indemnisation.

Exemples :

Si une **coupure de courant ou de réseau** empêche une séance à distance, celle-ci sera **reportée sans frais**.

Si une **maladie empêche le Prestataire ou le Client de tenir une séance**, un **report sans frais** sera proposé à une date ultérieure.

11.3.2. Résiliation du contrat pour force majeure prolongée

Si l'empêchement dû à la force majeure dure plus de **30 jours consécutifs**, chaque partie pourra demander la **résiliation du contrat** sans indemnité ni remboursement, sauf si des séances ont déjà été consommées.

Si le Client a souscrit un **forfait**, les séances non réalisées seront **remboursées au prorata**.

11.4. Obligation d'information

Toute partie invoquant un cas de force majeure doit **informer l'autre partie dès que possible** par écrit (e-mail ou courrier), en fournissant **les justificatifs nécessaires** (certificat médical, attestation d'autorité compétente, preuve de sinistre...).

Le Prestataire et le Client s'engagent à **trouver une solution équitable** pour minimiser l'impact de la force majeure sur l'exécution du contrat.

12. Modification des Conditions Générales de Vente (CGV)

12.1. Droit de modification des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de **modifier à tout moment** les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) afin de :

S'adapter aux **évolutions légales et réglementaires** applicables.

Modifier les **conditions de prestation des services** (tarifs, modalités de réservation, annulation, etc.).

Améliorer la **clarté et la compréhension** des CGV.

Ajuster ses pratiques professionnelles en fonction de l'évolution de son activité.

Les CGV applicables sont celles **en vigueur au moment de la réservation** de la prestation par le Client.

12.2. Information du Client en cas de modification

En cas de modification des CGV, le Prestataire s'engage à informer le Client de manière **claire et transparente**, par l'un des moyens suivants :

Publication des nouvelles CGV sur son site internet, avec la date de mise à jour.

Notification par e-mail aux Clients ayant une prestation en cours ou un forfait actif.

Mention spécifique lors de la réservation, si la modification impacte directement la prestation achetée.

Les nouvelles CGV entrent en vigueur **immédiatement** après leur publication et s'appliquent à toutes les réservations effectuées **après cette date**.

12.3. Conséquences pour les Clients ayant un engagement en cours

12.3.1. Pour les séances individuelles

Si une réservation a été effectuée **avant la mise à jour des CGV**, les conditions en vigueur à la date de réservation restent applicables.

En revanche, pour toute **nouvelle réservation**, le Client devra accepter les CGV mises à jour.

12.3.2. Pour les forfaits et bons cadeaux

Si une modification des CGV affecte **les conditions d'utilisation des forfaits ou bons cadeaux**, le Client en sera informé et pourra demander l'application des anciennes conditions **jusqu'à la fin de validité de son forfait/bon cadeau**.

En cas de modification **substantielle et défavorable** (ex. : réduction de la durée de validité d'un bon cadeau ou augmentation des prix impactant un forfait en cours), le Client pourra :

Accepter la modification et continuer à utiliser ses séances selon les nouvelles conditions.

Refuser la modification et demander un remboursement au prorata des séances non utilisées, sous réserve d'une demande écrite adressée au Prestataire dans un délai de **30 jours** suivant la notification du changement.

12.4. Acceptation des modifications

Le Client reconnaît que l'utilisation des services après la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV vaut **acceptation implicite** de ces modifications.

Si le Client **n'accepte pas** les nouvelles conditions, il lui appartient de **ne plus réserver de prestations** et, le cas échéant, de demander un remboursement selon les conditions prévues ci-dessus.

Fait à : [Lieu]

Date : [Date]

[Nom du Prestataire]

Annexe : Formulaire de Rétraction

(Conformément aux articles **L. 221-18 et suivants du Code de la consommation** – À compléter uniquement si le Client souhaite exercer son droit de rétractation).

À l'attention de : [Nom et adresse du Prestataire]

E-mail : [E-mail du Prestataire]

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation concernée : [Type de séance]

Date de la réservation : [Date]

Nom du Client : [Nom et prénom]

Adresse du Client : [Adresse complète]

Date de la demande : [Date]

Signature du Client (uniquement en cas d'envoi par courrier postal) :

Copyright © Ariane Barrons

Ce modèle est protégé par le droit d'auteur. Toute reproduction, distribution ou utilisation non autorisée, même partielle, est interdite et pourra faire l'objet de poursuites.