

Conditions Générales de Vente (CGV) de Sandrine Elleaume EI – Praticienne en réflexologie et accompagnements bien-être

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par **Madame Sandrine Elleaume EI, domiciliée 35A rue de Masevaux, 90 110 Rougemont-le-Château, immatriculée au RCS sous le numéro SIRET 803 479 963 00016** (ci-après « le Prestataire »).

En réservant une prestation via le site <https://www.monprodubienetre.fr>, par téléphone, e-mail ou WhatsApp, le client (ci-après « Le Client ») reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente. Le Client certifie être majeur.

Lors de votre 1^{er} rdv, Le Prestataire crée un espace personnel sur le site Jupi'Terre, le Client accepte expressément les présentes conditions générales de vente et certifie être majeur. La validation des CGV est formalisée lors de la création de l'espace, et un identifiant et mot de passe personnels lui sont attribués pour accéder à son compte.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur les sites internet précités et prévalent sur tout autre document.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation confirmée.

ARTICLE 2 – Prestations proposées

Les prestations concernées par les présentes CGV sont :

- Séances de réflexologie
- Massages ayurvédiques
- Accompagnements personnalisés incluant conseils naturels, respiratoires, méditation, fleurs de Bach, huiles essentielles, et autres outils de développement personnel (liste non exhaustive)
- Libérations des mémoires émotionnelles
- Prestations sur mesure (conférences, ateliers, interventions en entreprise, en milieu scolaire)

ARTICLE 3 – Réservation de rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris :

- via les sites internet www.monprodubienetre.fr et www.alchimistedc.com,

Mise à jour le 11 09 2025

- par téléphone, e-mail ou WhatsApp.

Toute réservation validée constitue un **contrat conclu à distance** entre le Client et le Prestataire.

Le Client reçoit une confirmation (mail, SMS ou appel) précisant la date, l'heure et le lieu de la prestation.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client en cas de défaut de paiement, de comportement inadapté ou de litige antérieur.

ARTICLE 4 – Prix et modalités de paiement

- Les tarifs des prestations figurent sur la grille tarifaire et sur les sites internet du Prestataire.
- Les prix sont exprimés en euros, **TVA non applicable** (article 293 B du CGI).
- Les devis pour prestations sur mesure sont valables **30 jours** à compter de leur émission.

4.1 - Moyens de paiement acceptés :

- Espèces, chèques à l'ordre du Prestataire,
- Paiement CB via le site « www.monprodubienetre.fr »
- Virement bancaire (à partir de la 2e séance et pour les prestations sur mesure),
- Application Wero, PayLib

4.2 - Modalités de règlement :

- Les prestations unitaires sont payables le jour du rendez-vous. Le paiement effectué par le Client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Praticien
- Les virements doivent être réglés **sous 7 jours** à réception de la facture.
- Pour les prestations sur mesure, le règlement s'effectue selon les modalités précisées au devis, à défaut le dernier jour de la prestation.

Mme Sandrine Elleaume EI se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations aux tarifs en vigueur au moment de la réservation / commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la prestation, y compris ces frais. Une facture est établie par le Praticien et remise au Client lors de la fourniture des prestations commandées.

ARTICLE 5 – Droit de réserve

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une prestation quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution en cas de :

- Défaut ou retard de paiement, La réservation / commande sera automatiquement annulée.
- Comportement inadapté ou irrespectueux,
- Demande ne relevant pas de ses compétences.

ARTICLE 6 : REPORT, MODIFICATION ET ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

- Le Client peut reporter ou annuler un rendez-vous **au moins 24h avant** la prestation, sans frais. Le Client doit prévenir Le Prestataire par mail ou téléphone.
- En cas d'annulation **moins de 24h avant**, ou en cas de non-présentation, la séance est **due en totalité** et aucun remboursement ne sera accordé. En cas de non-présentation physique le jour de la prestation, toute demande future de prise de rendez-vous pourra être refusée par ou soumise à validation par le Prestataire.
- Le Prestataire se réserve la possibilité d'annuler un rendez-vous en cas d'empêchement majeur, auquel cas une nouvelle date sera proposée.

ARTICLE 7 - Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai légal de **14 jours** à compter de la réservation en ligne pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs.

Toute demande de rétractation doit être envoyée par e-mail à l'adresse indiquée à l'article 1, à l'aide du formulaire type annexé aux présentes CGV.

Exception : si la prestation est réalisée avant la fin du délai de rétractation, le Client reconnaît et accepte expressément renoncer à son droit de rétractation (article L221-28 du Code de la consommation).

ARTICLE 8 – Retards et pénalités de paiement

Conformément à l'article L 441-6 alinéa 12 du code du commerce, en cas de défaut de paiement total ou partiel des consultations comme mentionné article 4, vous devrez verser une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la consultation. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Article D. 441-5 du code de commerce).

ARTICLE 9 - Responsabilité du Prestataire – Garanties – arrêt le 10/12

Les séances et suivis d'accompagnement en Réflexologie proposée par Sandrine Elleaume EI ne sont pas vouées à remplacer une prise en charge médicale. Ils n'ont aucune visée médicale, ni thérapeutique et ne sont pas assimilables aux actes réservés aux professions de santé réglementées par le Code de la Santé Publique. Les conseils et recommandations données par Sandrine Elleaume EI ne remplacent en aucun cas un avis médical. Un avis médical est recommandé avant toutes consultations.

Sandrine Elleaume EI ne donnera jamais de diagnostic, ne demandera jamais l'arrêt d'un traitement médical (ces actes étant réservés aux médecins) et ne pourra pas être tenue responsable des décisions du client. La réflexologie est une approche complémentaire qui ne remplace en aucun cas la médecine allopathique. Sandrine Elleaume EI demande expressément à son client de se référer à son médecin traitant en cas de modifications ou d'interruption de son traitement médical. De la même façon, il est impératif de consulter son médecin traitant en cas de problème de santé afin de qu'il puisse poser un diagnostic et effectuer des examens si nécessaires.

Sandrine Elleaume EI décline toute responsabilité quand aux possibles mauvais suivi de conseils, mauvaises interprétations, interactions et conséquences des conseils et prestations données. De la même façon, elle ne sera pas tenue responsable du fait que les conseils personnalisés et recommandations données ne sont pas efficaces. Toute personne réagissant différemment, aucune garantie ne peut être donnée quant aux résultats.

Les prestations proposées relèvent du bien-être et de l'accompagnement personnel. Elles ne remplacent en aucun cas un suivi médical ou psychologique. Le client demeure seul responsable de ses choix et décisions.

Le Prestataire ne saurait garantir un résultat, les effets variant selon chaque personne.

ARTICLE 10 – Données personnelles

10.1 - Responsable du traitement

Le responsable du traitement est Madame Sandrine Elleaume EI, domiciliée à l'adresse mentionnée à l'article 1.

10.2 - Finalité et nature des données traitées

Les données collectées concernent :

- **Données d'identification** : nom, prénom, coordonnées
- **Données administratives** : historique de rendez-vous, facturation

- **Données de santé** nécessaires à l'accompagnement : antécédents médicaux, contre-indications, observations liées aux séances, comptes rendus, protocoles suivis, échanges avec le client

Ces données sont collectées uniquement dans le cadre de la relation Client – Prestataire afin d'assurer un suivi personnalisé et de qualité.

Base légale :

- Les données de santé sensibles sont traitées sur la base du **consentement explicite du Client**.
- Les données administratives et d'identification sont traitées pour **l'exécution du contrat**.

10.3 - Logiciel utilisé – Jupi'terre

Le Prestataire utilise le logiciel Jupi'terre, solution spécialisée et sécurisée pour la gestion des dossiers clients.

- Y sont enregistrés : protocoles de séances, comptes rendus de suivi, échanges avec le client.
- Les données de santé sont stockées sur des **serveurs labellisés HDS (Hébergement des Données de Santé)**.
- Le logiciel est conforme au RGPD et assure la protection des données sensibles.
- Le Client dispose d'un **accès personnel sécurisé** à ses informations via un identifiant et un mot de passe.

Confidentialité :

Les données de santé ne seront communiquées à aucun tiers **sauf en cas d'obligation légale ou accord écrit du Client**.

Condition préalable à la prestation :

Le Prestataire **ne pourra réaliser aucune séance ni accompagnement** si le Client refuse d'accepter les présentes CGV et le traitement de ses données personnelles, y compris les données de santé nécessaires au suivi personnalisé. L'acceptation des CGV et du traitement des données est donc **indispensable à la réalisation de la prestation**.

10.4 - Conservation et sécurité

- Les données sont conservées pendant une durée maximale de **5 ans après la dernière prestation réalisée**, sauf obligation légale contraire.
- L'accès est strictement limité au Prestataire et, le cas échéant, aux collaborateurs soumis au **secret professionnel**.
- Des mesures techniques et organisationnelles sont mises en place pour prévenir tout accès non autorisé, altération ou divulgation.

10.5 - Droits du Client

Conformément au RGPD, le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition concernant ses données personnelles.
- Droit de retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données de santé, **sans affecter la licéité du traitement basé sur le consentement avant son retrait.**

Ces droits peuvent être exercés par simple demande :

- Par courrier à l'adresse indiquée à l'article 1
- Ou par e-mail à : alchimistedc@orange.fr

Le Prestataire doit répondre dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus ou de difficulté, le Client peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site <https://alchimistedc.com> de **Madame Sandrine Elleaume EI** est la propriété de ce dernier et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 12 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. En cas de litige, et après tentative de résolution amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire.

ARTICLE 13 - Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiqué à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est **CNPM MEDIATION CONSOMMATION (à compter du 01/01/26 : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV)** dédiée à la médiation de la consommation, située au :

C/o Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE France
3, RUE J. CONSTANT MILLERET
42 000 SAINT-ÉTIENNE

<https://www.medconsodev.eu>

Mise à jour le 11 09 2025

Le Client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site <https://alchimistedc.com> Praticien Reflexologue Diplômé ERVE France Madame Sandrine Elleaume sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

- Commande du (indiquer la date)
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Fait à Le.....

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

.....

ANNEXE 2 - Formulaire de renonciation au droit de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite renoncer à son droit de rétractation de la commande passée sur le site <https://alchimistedc.com> Praticien Reflexologue Diplômé ERVE France Madame Sandrine Elleaume sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Je notifie par la présente ma renonciation expresse à mon droit de rétractation portant sur la commande de la prestation de service ci-dessous :

Mise à jour le 11 09 2025

- Commande du (indiquer la date)

- Numéro de la commande :

- Nom du Client :

- Adresse du Client :

Fait à Le.....

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