

Conditions Générales de Vente

En vigueur au 1er mai 2023

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services et à toutes les ventes conclues sur le site <https://www.delphinedubaele.com> ou par téléphone, ou encore en cabinet.

Le site <https://www.delphinedubaele.com> et le cabinet appartiennent à :

- Madame Delphine Dubaele, entreprise individuelle, enregistrée sous le numéro siret 949 832 240 00012, code APE 96.09Z.
- domiciliée au 8 chemin du Painaud 16590 Brie
- adresse URL du site : <https://www.delphinedubaele.com>
- adresse courriel : delphinedubaele@gmail.com
- téléphone : (+33) 6 89 30 91 43
- TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du CGI

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes CGV avant la passation de la commande. La validation de la commande vaut acceptation des CGV.

ARTICLE 1 : Contenu et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent lors de l'achat de prestations de services et lors de l'achat de biens, proposés par Delphine Dubaele. Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Les CGV sont disponibles :

- sur le site <https://delphinedubaele.com/cgv/>.
- sur votre espace personnel Jupiterre.
- Elles seront envoyées au client par courriel, sur simple demande écrite envoyée par mail à l'adresse delphinedubaele@gmail.com

Delphine Dubaele se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV. Les utilisateurs du site <https://www.delphinedubaele.com> sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle sera régie par les usages et la législation en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour l'achat des prestations et biens via le site internet et dans le secteur de la vente des mêmes prestations et biens en établissements.

Tout achat, commande, réservation de rendez-vous en ligne ou au cabinet implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat.

L'achat, la passation de commande et la réservation vaut acceptation des CGV.

ARTICLE 2 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Le client reconnaît avoir eu connaissance, préalablement à toute transaction, des informations suivantes.

2-1 Caractéristiques des services et biens proposés

Delphine Dubaele propose les services suivants :

- Bilan et conseils en naturopathie
- Réflexologie énergétique chinoise
- Massages bien-être

2-2 Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des consultations sont indiqués sur le site

<https://delphinedubaele/prestationsettarifs/> Les tarifs sont indiqués en euros TTC.

Delphine Dubaele se réserve la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et d'accorder des offres promotionnelles. Les conditions et durée de ces avantages seront proposés sur le site internet <https://delphinedubaele.com>, dans la salle d'attente du cabinet, ou encore par tout autre moyen choisi par Delphine Dubaele.

Les promotions ne sont valables que pour la durée et selon les modalités et les conditions prévues et exposées. Ils ne peuvent être convertis en somme d'argent remboursable au client. Sauf dispositions contraires exposées dans l'offre promotionnelle, les promotions et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables lors de l'achat.

Le paiement est exigible à la fin de la séance et peut être fait par carte bancaire, par chèque ou en espèces.

Delphine Dubaele s'accorde le droit de modifier les tarifs à tout moment et sans préavis.

Toutefois, elle s'engage à facturer les séances aux tarifs en vigueur au moment de la réservation / commande.

2-3 Services et produits proposés à la vente

La description et les caractéristiques des services et produits proposés à la vente ainsi que leurs prix détaillés sont mis à disposition du Client sur le site <https://delphinedubaele.com>, et <https://www.monprodubienetre.fr/>.

Delphine DUBAELE s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des créneaux et stocks disponibles. A défaut, il en informera le Client.

Les photos, visuels, templates utilisés pour illustrer les services et produits proposés à la vente n'ont pas de valeur contractuelle.

Les droits concédés le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse e-mail communiquée).

– Produits :

Delphine DUBAELE peut proposer à la vente sur son site <https://delphinedubaele.com>, des e-books, programmes et guides (liste non exhaustive et susceptible d'être modifiée sans préavis ni délai).

Il s'agit de produits téléchargeables via un lien URL dans la page de confirmation de commande et/ou dans le mail réceptionné suite au paiement. Ces produits ne sont ni remboursables ni échangeables. Avant tout achat, le Client s'engage à disposer des moyens techniques et des connaissances suffisantes pour effectuer le téléchargement. Le Client s'engage en cliquant sur l'acceptation des CGV lors de sa commande (ou après les avoir validé sur le site Jupi'Terre à renoncer dans ce cadre à son droit de rétractation.

– Services :

Delphine DUBAELE propose à la vente sur son site <https://delphinedubaele.com> et <https://www.monprodubienetre.fr/> des rendez-vous à distance ou en cabinet, en entreprises, associations ou établissements publics (liste non exhaustive susceptible d'être modifiée sans préavis ni délai).

Le Client doit obligatoirement suivre le processus suivant :

- Pour les consultations à distance, bénéficier d'un accès internet, le tout accessible au moment du rendez-vous.
- Lors de la réservation pour tous les services, fournir toutes les informations requises pour la valider, que ce soit par le site de réservation <https://monprodubienetre.fr>, un échange téléphonique, SMS ou e-mail à Delphine DUBAELE. Il veillera tout particulièrement à s'assurer que les éléments fournis soient exacts et accessibles au moment du rendez-vous.
- Le Client s'engage à répondre aux consignes envoyées par mail ou SMS pour donner suite à sa demande de réservation et à retourner tout document sous peine de voir son rendez-vous annulé sous 48 heures. En cas d'erreur ou d'inexactitude sur les informations fournies, aucun remboursement ou avoir ne pourra être exigé par le Client. – Le remboursement peut être demandé dans l'unique condition que la prestation n'ait pu avoir lieu du fait de l'annulation de Delphine DUBAELE maximum 48 heures avant la prestation ou rétractation du Client maximum 48 heures avant la prestation (voir l'article 6, Droit de Rétractation).

Les produits et services demeurent la propriété de Delphine DUBAELE jusqu'au complet paiement du prix.

Toute consultation à distance ne sera prise en compte qu'une fois le paiement réceptionné. Le Client et Delphine DUBAELE s'engagent mutuellement à être présents et disponibles à la date et l'heure convenues.

En cas de retard sur l'horaire fixé du fait du Client, le Client s'engage à prévenir expressément Delphine DUBAELE. Dans le cas contraire, Delphine DUBAELE tentera de le contacter ou attendra le Client jusqu'à 15 minutes après le début initialement prévu. Le rendez-vous pourra alors se faire mais sans rattrapage du temps perdu.

Au-delà de 15 minutes de retard sur l'horaire préalablement fixé, le rendez-vous sera considéré comme manqué du fait du Client et aucun échange ou remboursement ne sera effectué.

Si Delphine DUBAELE n'a pas contacté le Client à l'heure prévue, le Client se verra proposer un nouveau créneau horaire.

En cas d'impossibilité d'assurer le rendez-vous à l'heure convenue, le Client doit avertir Delphine DUBAELE de l'annulation de son rendez-vous minimum 48 heures à l'avance afin d'obtenir un nouveau rendez-vous ou un remboursement.

Dans le cas d'un délai inférieur à 48 heures ou à l'absence d'un message d'annulation de la part du Client, le rendez-vous manqué est considéré comme dû et aucun remboursement ou échange ne pourra être exigé.

En cas de retard dû aux services de la banque, la preuve de paiement des services doit être envoyée après la prise de rendez-vous et elle fait office de confirmation de réservation.

Delphine DUBAELE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Les consultations, qu'elles soient en cabinet ou à distance, respectent la confidentialité la plus

parfaite des échanges. En outre, Delphine DUBAELE est soumise à une obligation de moyen et non de résultat.

Le Client s'engage à rester courtois pendant les prestations et à ne pas faire de propositions déplacées concernant des prestations illégales, de ne pas être entreprenant avec Delphine DUBAELE ou avoir un comportement déplacé. Toute communication à caractère inapproprié notamment injurieux, raciste, pornographique ou obscène du Client pourra faire l'objet d'une interruption immédiate de la prestation en cours, sans possible remboursement et sous peine de poursuite judiciaire.

ARTICLE 3 : REPORT, MODIFICATION OU ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

Un rendez-vous pris par téléphone ou par e-mail peut être modifié ou annulé sans coût supplémentaire en prévenant, dans les plus brefs délais, Delphine Dubaele par mail à l'adresse delphinedubaele@gmail.com ou par téléphone : (+33) 6 89 30 91 43.

En cas d'annulation de la part du Client (par téléphone ou par mail) plus de 48 heures avant, Delphine Dubaele s'engage à trouver un nouveau créneau qui convienne tant au Client qu'à lui-même.

En cas d'annulation de sa part, Delphine Dubaele proposera un report du rendez-vous à une date ultérieure, et ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutifs à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Un rendez-vous peut également être pris via la plateforme <https://www.monprodubienetre.fr/>. Tout report ou annulation de rendez-vous se fera alors via cette plateforme.

Delphine Dubaele se réserve le droit de reporter le rendez-vous en cas de maladie, problème familial ou autre après en avoir informé le Client. Aucun dédommagement ne pourra être exigé dans l'hypothèse d'un dépassement de délai dû à un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de manque de réactivité du Client à transmettre les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation, Delphine Dubaele ne pourra être tenue responsable et le retard de transmission ne donnera lieu à aucune forme de dédommagement, échange ou remboursement.

ARTICLE 4 : DELAIS DE RETRACTATION

Concernant les services proposés à la vente en ligne : conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, le Client particulier dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la passation de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant. Cependant, le Client comprend et accepte que si la prestation commandée est réalisée à sa demande (par écrit via un mail, SMS, message privé ou commentaire sur les réseaux sociaux, papier) avant la fin de ce délai de quatorze (14) jours calendaires, il renonce expressément à son droit de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Delphine Dubaele procédera au remboursement des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la notification de la demande de remboursement et via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra informer Delphine Dubaele au moyen d'un appel téléphonique, d'un e-mail ou d'une déclaration écrite avec accusé de réception dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par la poste ou courrier électronique avec accusé de réception). Le Client devra apporter la preuve que Delphine Dubaele a bien été informée de la décision de rétractation.

Concernant les produits : dans le cadre des produits mentionnés en amont, compte tenu de leur nature et conformément au Code de la Consommation notamment en l'espèce selon l'article L221-28, aucun délai de rétractation ne sera observé.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITE

Les prestations proposées par Delphine Dubaele n'ont pas vocation à remplacer une prise en charge médicale.

Elles n'ont aucune visée médicale. Elles ont pour unique objectif de bien-être du client et constituent, en ce sens, une approche complémentaire.

Les conseils donnés par Delphine Dubaele ne remplacent pas un avis médical. En cas de grossesse, de projet d'enfant ou de pathologie grave et quelle que soit la prestation, il est recommandé au Client de demander l'avis préalable de son médecin. Il en est de même pour les personnes fragiles, par exemple et sans que cette liste ne soit considérée comme limitative ou exhaustive, les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes cardiologiques ou de tension, les personnes sujettes à des allergies, les personnes souffrant de troubles psychologiques, les personnes souffrant de phlébite, les personnes souffrant de cancers, les personnes portant un pacemaker, les personnes souffrant d'épilepsie, etc. 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 "naturelle" n'est pas synonyme de "inoffensif" ! Chaque personne va réagir différemment. L'efficacité et les résultats de l'application du conseil ou du massage donné ne peuvent, en conséquence, être garantis.

Delphine Dubaele a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la société MEDINAT sous le contrat groupe n°54 335 537 portant l'adhésion n°MDNA28565. En ce qui concerne l'utilisation du site <https://delphinedubaele.com>, le client est invité à se rendre sur le site <https://delphinedubaele.com/cgu/> pour connaître les règles, notamment, relatives à la protection de la vie privée.

ARTICLE 6 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les documents, techniques, produits, dessins, photographies, remis aux clients ou contenus sur le site internet <https://delphinedubaele.com> et les réseaux associés, demeurent la propriété exclusive de Delphine Dubaele, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, techniques, produits, dessins et photographies, et doivent lui rendus sur toute demande de sa part.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, techniques, produits, dessins, photographies, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de Delphine Dubaele et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 7 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne par Delphine Dubaele.

Ces données nominatives ne seront pas transmises à des tiers. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé sécurisé par Delphine Dubaele via le logiciel Jupi'Terre, certifié et conforme aux prérogatives et préconisations RGPD.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, en faisant directement une demande par mail à Delphine Dubaele à l'adresse suivante : delphinedubaele@gmail.com

Cela ne prend pas en compte les données stockées à des fins administratives, légales ou pour des raisons de sécurité.

Les données à caractère personnel recueillies par Delphine Dubaele en lien avec la livraison d'un service ou d'un produit sont nécessaires pour :

- La gestion, la sécurisation, et la validation de la réservation en ligne par le Client,
- La lutte contre la fraude sur Internet,
- L'envoi des offres commerciales de Delphine Dubaele lorsque la législation en vigueur l'autorise,
- Dans le but de pouvoir vous fournir les produits ou services commandés par le Client.

Aucune information personnelle de l'utilisateur du site <https://www.delphinedubaele.com> et <https://www.monprodubienetre.fr/> n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat du site <https://www.delphinedubaele.com> autorise Delphine Dubaele à transmettre lesdites informations au nouvel acquéreur qui serait à son tour tenu à la même obligation de conservation et de modification des données vis-à-vis de l'utilisateur du site <https://www.delphinedubaele.com> et <https://www.monprodubienetre.fr/>.

La collecte d'adresse e-mail sert à transmettre l'actualité des activités de <https://www.delphinedubaele.com> via la newsletter. Les newsletters contiennent un lien de désinscription qui permet de se désabonner à tout moment.

Les données bancaires ne sont jamais conservées et les transactions bancaires sont sécurisées.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Aucune donnée personnelle sensible ne sera récupérée par le biais du site <https://www.delphinedubaele.com> et du site <https://www.monprodubienetre.fr/> ou d'un sous-traitant. Les données à caractères sensibles seront obtenues par échange direct entre Delphine Dubaele et le Client. Aucune de ces données ne sera utilisée à des fins commerciales ou cédées et vendues à des tiers selon le code de déontologie applicable.

ARTICLE 8 : JURIDICTION COMPÉTENTE ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En application des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Delphine Dubaele. Delphine Dubaele adhère au service de médiation dont les coordonnées sont les suivantes : CNPM – Médiation de la Consommation

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur le site :

<https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond.

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Le Client peut consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

En cas de litige non réglé amiablement, la compétence est attribuée aux tribunaux compétents de proximité, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Avant toute action en justice Delphine Dubaele aura recours à son service de médiation (Code de la consommation – Article L612-1) : CNPM – Médiation de la Consommation.