

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Dernière mise à jour : Le 1^{er} juin 2026 (Version 1.1)

PREAMBULE

Les prestations proposées relèvent de la naturopathie et des techniques complémentaires du bien-être. Elles ne constituent en aucun cas un acte médical, un diagnostic médical ou un traitement médical.

Le praticien en naturopathie et techniques complémentaires du bien-être ne remplace ni le médecin traitant ni aucun professionnel de santé réglementé. Le client demeure seul responsable du suivi de ses traitements médicaux et s'engage à consulter un professionnel de santé qualifié pour toute question relevant du domaine médical.

Le Praticien est membre du Syndicat des Professionnels du Bien-être et de la Santé Intégrative (SPBE) et exerce son activité dans le respect des règles déontologiques applicables à sa profession.

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes « Conditions Générales de Vente » (ci-après dénommé « *CGV* ») sont conclues entre les parties (ci-après dénommé « *les Parties* ») :

Mélanie Gros de l'entreprise « Mélanie Gros Entreprise individuelle », entreprise individuelle immatriculée sous le numéro SIREN 104548359, adresse courriel melaniegros.naturo@gmail.com, TVA non-applicable en vertu de l'article 293B du code général des impôts ;

Ci-après dénommé « **le Praticien** » ;

Et toute personne physique ou morale procédant à la réservation d'une prestation,

Ci-après dénommée « **le Client** ».

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre des prestations de services proposées par le Praticien.

Elles s'appliquent à toute réservation de prestation effectuée par le Client auprès du Praticien, quel qu'en soit le mode de réservation, conformément aux modalités prévues à la clause « Réservation des prestations » (Article 5 « *Réservation des prestations* »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV. Toute réservation faite par le Client implique l'acceptation pleine et entière sans réserve des présentes CGV.

Le Praticien se réserve le droit de modifier ponctuellement les CGV.

Les CGV en vigueur seront envoyées au Client par courriel, sur simple demande écrite envoyée par courriel à l'adresse melaniegros.naturo@gmail.com.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Le Praticien exerce une activité de naturopathie et techniques complémentaires d'accompagnement au bien-être.

Les prestations peuvent notamment comprendre :

- des consultations de naturopathie individuelles pour adulte et enfant, en cabinet, en visioconférence, au domicile du Client ;
- un bilan de vitalité ;
- des séances de suivi ;
- des programmes d'accompagnement personnalisés ;
- des conseils en hygiène de vie ;
- des conseils alimentaires ;
- des recommandations de compléments alimentaires, le cas échéant ;
- des techniques complémentaires ;
- des ateliers, interventions collectives, des conférences ou formations.

Cette liste est donnée à titre indicatif et n'est pas exhaustive.

Les recommandations de compléments alimentaires éventuellement proposées par le Praticien constituent des conseils de bien-être et ne sauraient se substituer à un avis médical, à un diagnostic, à un traitement ou à un suivi par un professionnel de santé.

Les caractéristiques essentielles des prestations ainsi que leurs conditions tarifaires sont accessibles sur les différents supports de communication du Praticien (notamment site internet, plateformes de prise de rendez-vous ou tout autre support en ligne) et peuvent être communiquées au Client sur simple demande, notamment par courriel à l'adresse melaniegros.naturo@gmail.com avant toute réservation.

ARTICLE 4 – ABSENCE DE PRISE EN CHARGE MÉDICALE

Le Client est expressément informé que les prestations proposées :

- ne constituent pas un acte médical ;
- ne constituent pas un diagnostic médical ;
- ne remplacent pas une consultation médicale ;
- ne se substituent pas à un traitement médical prescrit par un professionnel de santé.

Le Praticien n'est ni médecin, ni pharmacien, ni professionnel de santé réglementé au sens du Code de la santé publique.

Le Client demeure seul responsable du suivi de son état de santé et de ses traitements médicaux.

ARTICLE 5 – RÉSERVATION DES PRESTATIONS

Le Client peut réserver une prestation de services auprès du Praticien selon les modalités proposées par le Praticien. La réservation peut se faire notamment :

- en cabinet ;
- à distance par visioconférence ;
- au domicile du Client ;
- par téléphone (appel et message);
- par courrier électronique ;
- via un site internet ou toute plateforme de réservation utilisée par le Praticien.

Cette liste est donnée à titre indicatif et n'est pas exhaustive.

Le Praticien se réserve le droit de refuser toute demande de rendez-vous pour motif légitime.

La réservation est définitivement enregistrée après confirmation du Praticien et, lorsqu'il est exigé, après versement de l'acompte ou paiement intégral de la prestation.

Dans le cas où le Client est un mineur de moins de dix-huit (18) ans, la réservation et la réalisation de la prestation nécessitent l'accord préalable de son représentant légal. Le Praticien se réserve le droit de demander tout justificatif utile et d'exiger la présence d'un représentant légal lors de la séance.

ARTICLE 6 – CONSULTATIONS EN VISIOCONFÉRENCE

Les consultations à distance sont réalisées au moyen d'un outil de visioconférence choisi par le Praticien.

Le Client s'engage à disposer :

- d'un équipement adapté ;
- d'une connexion internet suffisante ;
- d'un environnement calme permettant le bon déroulement de la consultation.

En cas de difficulté technique imputable au Client, la consultation pourra être écourtée ou reportée sans que la responsabilité du Praticien ne puisse être engagée.

ARTICLE 7 – CONSULTATIONS À DOMICILE

Les consultations à domicile sont réalisées uniquement dans les zones géographiques définies par le Praticien.

Le Client s'engage à :

- fournir une adresse exacte ;
- permettre l'accès au lieu du rendez-vous ;
- mettre à disposition un espace calme et adapté permettant le déroulement de la consultation dans de bonnes conditions.

Des frais de déplacement peuvent être appliqués. Leur montant est communiqué au Client avant la validation du rendez-vous

ARTICLE 8 – TARIFS

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros.

Ils sont indiqués :

- sur le site internet ;
- sur les supports de communication du Praticien ;
- ou communiqués directement au Client.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de réservation.

Le Praticien se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations déjà réservées demeurent facturées au tarif en vigueur lors de la réservation.

Lorsque le Praticien bénéficie du régime de la franchise en base de TVA, les prix sont indiqués hors TVA avec la mention « TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts » et aucune TVA n'est facturée au Client.

ARTICLE 9 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement peut être effectué par le Client :

- par carte bancaire ;
- par virement bancaire ;
- par tout autre moyen accepté par le Praticien.

Pour les consultations en visioconférence, le paiement peut être exigé avant la séance.

Pour les consultations en cabinet ou à domicile, le paiement peut être demandé avant ou le jour du rendez-vous.

Une facture pourra être remise sur simple demande par le Client.

ARTICLE 10 – RETARD, ANNULATION ET ABSENCE

Tout retard du Client réduit d'autant la durée de la prestation de services. Cette dernière se termine à l'heure initialement prévue afin de respecter les rendez-vous suivants. Le tarif reste intégralement dû par le Client.

Toute annulation ou demande de report de rendez-vous par le Client doit parvenir au Praticien au moins quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous, par téléphone ou par courriel à l'adresse melaniegros.naturo@gmail.com. Toute annulation ou demande de report effectuée moins de quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous pourra entraîner l'exigibilité du paiement intégral de la prestation par le Praticien, sans possibilité de remboursement au Client.

Tout rendez-vous non honoré par le Client est considéré comme dû.

Le Praticien se réserve le droit de reporter ou d'annuler un rendez-vous en cas de force majeure ou d'empêchement exceptionnel. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous sera proposé ou les sommes versées seront remboursées au Client.

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure tel que défini par la jurisprudence française.

ARTICLE 11 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation ne s'applique qu'aux contrats conclus à distance ou hors établissement.

En conséquence, lorsque la réservation d'une prestation est effectuée directement au cabinet du Praticien, le Client ne bénéficie d'aucun droit légal de rétractation.

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsque la réservation est effectuée à distance (par téléphone, courrier électronique, visioconférence, site internet, plateforme de réservation ou tout autre moyen de communication à distance), le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la validation définitive de sa réservation par le Praticien et, le cas échéant, de la réception du paiement ou de l'acompte demandé.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au Praticien au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le formulaire de rétractation figurant ci-dessous :

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À compléter et à renvoyer uniquement si le Client souhaite exercer son droit de rétractation)

À l'attention de :

Mélanie Gros Entreprise individuelle

melaniegros.naturo@gmail.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation réservée :

Date de réservation :

Nom du Client :

Adresse du Client :

.....

Date :

Signature du Client :

.....

(*) Rayez la mention inutile, le cas échéant.

La demande de rétractation sera à envoyer au Praticien par courriel à l'adresse suivante melaniegros.naturo@gmail.com.

En cas de rétractation exercée dans le délai légal, les sommes versées par le Client lui seront remboursées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de sa demande.

Toutefois, lorsque le Client a demandé l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation :

- aucun remboursement ne pourra être exigé si la prestation a été intégralement réalisée ;

- si la prestation n'a été réalisée qu'en partie, seul le montant correspondant à la partie non exécutée sera remboursé.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ

Les prestations proposées par le Praticien ont pour objectif d'accompagner le Client dans sa démarche de bien-être. Elles ne constituent ni un acte médical, ni un diagnostic médical, ni un traitement médical, et ne se substituent en aucun cas à une consultation, un suivi ou un traitement délivré par un professionnel de santé.

Le Praticien met en œuvre ses compétences professionnelles afin d'accompagner au mieux le Client. Toutefois, les prestations proposées ne peuvent garantir un résultat particulier, chaque personne réagissant de manière différente.

Le Client reste libre de suivre ou non les conseils et recommandations qui lui sont communiqués par le Praticien.

La responsabilité du Praticien ne pourra être engagée notamment en cas :

- d'absence de résultat attendu par le Client ;
- de non-respect des recommandations formulées ;
- de mauvaise utilisation ou interprétation des conseils donnés ;
- d'informations inexactes, incomplètes ou non actualisées fournies par le Client.

Le Praticien a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité auprès de la compagnie Médinat, contrat numéro HXFRME000014191.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer au Praticien, de manière sincère et complète, toutes les informations utiles au bon déroulement de l'accompagnement, notamment celles relatives à son état de santé, à ses antécédents médicaux, à ses traitements en cours ou à toute situation particulière susceptible d'avoir une incidence sur la prestation.

Le Client demeure seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'actualisation des informations qu'il communique au Praticien.

Le Client reconnaît avoir été informé que les prestations proposées ont pour objet le bien-être de la personne et ne se substituent en aucun cas à un avis, un diagnostic, un traitement ou un suivi médical.

Le Client s'engage également à :

- rester libre de suivre ou non les recommandations formulées par le Praticien ; lorsqu'il décide de les mettre en œuvre, le Client s'engage à les appliquer conformément aux modalités et précautions qui lui ont été indiquées.;
- adopter un comportement courtois et respectueux à l'égard du Praticien ;
- ne pas se présenter à un rendez-vous sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants ou de toute substance susceptible d'altérer son comportement ou son discernement.

Le Praticien se réserve le droit de refuser, suspendre ou interrompre une prestation lorsque les conditions nécessaires à son bon déroulement ne sont pas réunies ou en cas de comportement agressif, injurieux, menaçant, inapproprié ou irrespectueux du Client. Dans ces hypothèses, la prestation pourra être interrompue immédiatement et les sommes versées resteront acquises au Praticien, sans préjudice de toute action que celui-ci pourrait engager pour obtenir réparation du préjudice subi.

ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITÉ

Le Praticien est tenu à une stricte confidentialité concernant les informations portées à sa connaissance dans le cadre de son activité.

Toutes les informations échangées lors des consultations sont considérées comme confidentielles.

Elles ne peuvent être communiquées à des tiers sans l'accord préalable du Client, sauf obligation légale.

ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité, le Praticien est amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client, notamment pour :

- la prise et la gestion des rendez-vous ;
- le suivi de l'accompagnement ;
- la gestion administrative et comptable ;
- l'établissement des factures ;
- la communication avec le Client.

Les données collectées sont strictement nécessaires à ces finalités et ne sont pas utilisées à d'autres fins sans le consentement du Client, lorsque celui-ci est requis.

Le Praticien s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles collectées et à les traiter conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et, lorsque cela est applicable, d'un droit à la portabilité de ses données.

Le Client peut exercer ses droits ou adresser toute question relative au traitement de ses données personnelles en contactant le Praticien par courriel à l'adresse suivante melaniegros.naturo@gmail.com.

Si le Client estime, après avoir contacté le Praticien, que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL) <https://www.cnil.fr/fr>.

ARTICLE 16 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus et documents mis à disposition du Client par le Praticien, notamment les fiches conseils, programmes d'accompagnement, supports pédagogiques, exercices, documents, contenus numériques, textes, images, photographies, ainsi que les contenus publiés sur les plateformes de réservation, le site internet et les réseaux sociaux du Praticien, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive du Praticien.

Ces contenus sont remis au Client pour son usage personnel uniquement.

Le Client est autorisé à les consulter et à les utiliser dans le cadre de son accompagnement personnel. En revanche, il lui est interdit, sans l'autorisation écrite préalable du Praticien, de :

- les copier, reproduire ou modifier ;
- les diffuser, partager ou transmettre à des tiers ;
- les publier sur internet, les réseaux sociaux ou tout autre support ;
- les utiliser à des fins professionnelles, commerciales ou de formation.

Toute utilisation non autorisée des contenus ou documents remis par le Praticien constitue une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle et pourra donner lieu à toute action nécessaire pour faire cesser cette utilisation et obtenir réparation du préjudice subi.

ARTICLE 17 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Coordonnées du médiateur :

Médiation Consommation Développement

Centre d'Affaires Stéphanois

Immeuble l'Horizon – Esplanade de France

3 rue J. Constant Milleret

42000 SAINT-ETIENNE

[MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT - Règlement des litiges de la consommation](#)

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux désignés par les règles de procédure françaises.