

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les Conditions Générales ») régissent l'ensemble des commandes (ci-après « Commande(s) ») et la réalisation de la prestation de service en Naturopathie passées par mail (ci-après « l'adresse mail » / « mail ») à natur.o.essentielle@gmail.com ou par téléphone (ci-après « téléphone ») au 06.89.34.73.63.

La lecture attentive et l'acceptation de ces conditions générales de vente sont une obligation avant toute réservation de prestations de services. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des prestations proposées par le prestataire. Le prestataire se réserve le droit de modifier ces conditions générales de ventes et mentions légales sans préavis ni délais. L'Utilisateur est donc invité à les consulter lors de son accès au site.

Les services suivants sont proposés par le prestataire : accompagnements naturopathiques à distance et à domicile.

Lorsqu'un Utilisateur passe une commande et/ou réserve une prestation, il devient Client du Prestataire et ses relations contractuelles sont régies, en sus des présentes Conditions Générales de Vente, par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Les présentes Conditions Générales de vente sont conclues entre :

Un Client (ci-après le « Client ») :

A savoir : une personne physique âgée d'au moins 18 ans ou le représentant d'un mineur à qui est fourni une prestation de service dans le domaine de la naturopathie, et qui a préalablement et sans réserve accepté les présentes Conditions Générales avant la passation de la Commande et/ou de réservation de prestation, acceptation matérialisée par un clic de la case obligatoire « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente en ligne » ou par une signature, si les Conditions générales de ventes ont été envoyée par mail ou présentées en version papier lors du premier rendez-vous. Avant validation ou signature, cette personne n'est pas encore Client de Natur'O Essentielle – Elodie VALLEE AutoEntrepreneur (ci-après le « Prestataire »).

ET

Le Praticien en Naturopathie (ci-après le « Prestataire ») : Mme Elodie VALLEE – natur.o.essentielle@gmail.com – 0689347363

Natur'O Essentielle – Elodie VALLEE est une AutoEntreprise exerçant à l'adresse suivante : 94 rue de la Benarderie 27240 MARBOIS.

N° de Siret : 999123441 00019 – Code APE : 8690F

Elodie VALLEE a obtenu son certificat d'école « Diététicienne Naturopathe » par l'école de Naturopathie et Sophrologie. La formation suivie ne donne pas droit à une certification professionnelle, ni à un diplôme d'Etat. La naturopathie est une discipline non réglementée et non reconnue, il n'existe donc pas de diplôme d'Etat en France.

Article 1 – Définitions

CGV : Désigne les conditions générales de vente des prestations de service en Naturopathie (définies ci-dessous)

Le Client : désigne une personne physique et majeure ou représentant d'un mineur à qui est fourni une prestation de service dans le domaine de la naturopathie.

Commande : Désigne un achat ou une prise de rendez-vous effectués par téléphone, via le site internet (ci-après « le site ») ou par email.

Informations Confidentielles : Désigne toutes les informations et données fournies par le client, quelle qu'en soit la nature.

Les parties sont dénommées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties » et désignent le client et/ou le prestataire.

Le Contrat : La commande et les présentes Conditions Générales de Vente forment ensemble le Contrat.

PHV : Programme d'hygiène vitale : Désigne le document qui comprend les conseils donnés durant la consultation.

Article 2 – Déclaration préalable des parties

Le Client déclare et garantit au Prestataire :

- ne pas être enceinte et/ou affectée, à sa connaissance, de maladies (congénitales ou acquises) ou, si tel est le cas, être suivi par un médecin titulaire d'un diplôme d'Etat reconnu et inscrit à un tableau de l'ordre des médecins (en France).

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire avant la signature du présent Contrat les informations précontractuelles obligatoires prévues aux articles L111-1, L111-2 et, le cas échéant à l'article L221-5 du Code de la consommation.

Le Client déclare être parfaitement informé de la nature des Prestations et reconnaît que le Prestataire a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était déterminant selon les besoins exprimés par le Client.

Le Prestataire déclare et garantit au Client être habilité à fournir les prestations de services telles que détaillées dans les présentes CGV. Le Prestataire est titulaire du certificat « Conseillère en Naturopathie et Diététique » délivré par l'Ecole de Naturopathie et Sophrologie (l'Ecole de Naturopathie et Sophrologie est un centre privé de formation à distance déclaré auprès du Ministère de l'Education nationale, certifiée Qualiopi-République Française et certifiée OPCO Santé ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.)

Article 3 – Objet des CGV

Les CGV détaillent les droits et obligations de chaque partie. Elles s'adressent uniquement aux particuliers et les professionnels doivent contacter le Prestataire afin de conclure, le cas échéant, un contrat adapté.

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat ou réservation de prestations telles que proposées par le Prestataire sur son site, quel que soit le moyen de réservation (mail, téléphone ou via le Site).

Les caractéristiques principales des services sont présentées sur le Site internet elodie-vallee.jupiterre.pro. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Toute réservation et Commande impliquent son adhésion aux présentes conditions de vente, sans restriction ni réserve. La validation de sa commande vaut donc acceptation des Conditions Générales de Vente, sans restriction ni réserve.

En cas de réservation par téléphone, par mail ou via un réseau social, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et déclare expressément les accepter intégralement et sans réserve dès lors qu'il a été informé de leur existence.

Toute condition contraire aux conditions générales sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Ces Conditions Générales de Vente sont disponibles sur le Site internet elodie-vallee.jupiterre.pro et prévalent sur tout autre document.

Sauf avis contraire, les données enregistrées dans le système informatique du prestataire constituent la preuve des transactions entre le Prestataire et le client.

Article 4 – Modifications des CGV

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente sans préavis ni délai. Le client est donc invité à les consulter lorsqu'il accède au site. Les modifications effectuées seront applicables à toute demande de consultation postérieure à celles-ci.

Article 5 – Nature des prestations

5.1. Rappel de la nature des prestations

Les prestations proposées par le Prestataire concernent le domaine de la naturopathie.

Un praticien en naturopathie n'est pas un médecin, ni un psychologue, ni un pharmacien. Les prestations qu'il réalise sont de nature non médicale et n'ont pas pour objet ou finalité le diagnostic ou le traitement de maladies humaines.

Le Client est informé et accepte que les Prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic, ni traitement de maladies. Elles visent exclusivement la délivrance de conseils tendant à soutenir les mécanismes de défenses immunitaires préexistants et à équilibrer le fonctionnement de l'organisme humain à des fins de bien-être via des moyens naturels et des conseils sur l'hygiène de vie.

Les informations peuvent être fournies sous différentes formes : programme d'hygiène vitale, formations, ateliers, différents supports rédactionnels ; toutes étant de nature non médicale.

Les Prestations de services réalisées par le Prestataire ne remplacent en aucun cas un diagnostic et/ou traitement médical et ne dispensent aucunement de consulter un médecin, ce dernier étant le seul habilité à pouvoir établir un diagnostic médical et à prescrire un traitement médical adapté.

En cas de traitement médicamenteux, seul votre médecin traitant est habilité à le modifier ou à le supprimer.

Un praticien en naturopathie n'a pas étudié les médicaments, ni leurs interactions. En cas de doute avec les conseils proposés, seul votre pharmacien ou votre médecin pourra vous renseigner.

Un naturopathe n'est pas habilité à lire ou à interpréter des analyses médicales. Si malgré cela vous souhaitez quand même envoyer vos résultats d'analyses, le Prestataire ne fera rien de plus que de lire la conclusion fournie.

En ce qui concerne la maladie du Lipoedème, du Lymphoedème et ses co-facteurs, il s'agit d'un accompagnement naturel ayant pour but de rééquilibrer le terrain. Les conseils et informations donnés sont basés sur la littérature scientifique qui existe à ce sujet ; sur les livres, des vidéos et des

(visio)conférences d'experts reconnus ; sur des thèses Universitaires, et sur l'expérience du Prestataire qui est « patient-expert », c'est-à-dire une personne qui a été touchée par cette maladie et qui l'a donc beaucoup étudiée. Dans la mesure du possible, le Prestataire se tient à jour de manière régulière sur cette thématique, mais il ne peut pas garantir tout connaître.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen en matière de conseil et d'information.

5.2. Nécessité de collaborer

Le Prestataire a pour mission d'accompagner le Client qui souhaite s'investir et se responsabiliser pour devenir acteur de sa vitalité, de sa qualité de vie, et donc de son bien-être général.

A cet égard, le Client ne peut pas se figer à un rôle purement passif. L'ensemble des différents conseils d'hygiène de vie doivent être mis en place pour obtenir le meilleur résultat possible. De convention expresse, les Parties doivent collaborer. Le Client tiendra à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat. Dans cette optique, il s'engage à suivre les recommandations telles que proposées par le prestataire dans son PHV ou à demander un changement des conseils prodigués si ceux-ci ne conviennent pas.

Article 6 – Conditions de réalisation des prestations

Le Prestataire réalisera les rendez-vous à distance, par un moyen de communication électronique de type visioconférence sécurisée via la plateforme Jupi'Terre, Teams, Discord, Google Meet ou WhatsApp, choisi en amont par le client et à condition que le Client dispose d'un accès internet .

Toutefois, selon les disponibilités du Prestataire et sur demande du Client, les rendez-vous pourraient exceptionnellement être réalisés :

- par téléphone
- par chat (si le Client est malentendant)
- au domicile du prestataire
- hors établissement du Prestataire : par exemple au domicile du Client, un bureau ou une salle privatisée réservée par le prestataire à cet effet.

La ou les date(s) de réalisation des Prestations sont fixées conjointement entre le Prestataire et le Client, soit par réservation depuis le module de réservation du Site, soit par mail ou téléphone.

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec le Prestataire et à lui fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations, en particulier toute information utile sur sa situation personnelle (ex : maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap, traitement en cours qu'il soit médicamenteux ou naturel...). Il a conscience qu'en l'absence d'information nécessaire à la Prestation, cette dernière ne sera pas optimale et que toute omission qui impliquerait, le cas échéant, une conséquence négative ne pourrait être imputée au Prestataire.

De son côté, le Prestataire s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations.

Le Client est toujours consulté lors de la remise en main des conseils, afin de s'assurer que les conseils mis en place lui conviennent. Si tel n'était pas le cas et si les conseils proposés ne convenaient pas, le client doit contacter le prestataire afin que ce dernier les modifie.

La prise en charge personnalisée permet au Client de contacter le Prestataire par e-mail, formulaire de contact ou par téléphone entre les rendez-vous de suivi, en cas de questionnement.

Le Client est informé que dans le cadre de la Prestation, le Prestataire peut être amené à le contacter, par e-mail ou par téléphone, dans un délai de 15 jour à 1 mois suivant la prestation, afin de voir où en est la mise en place des conseils et, le cas échéant les adapter. Si le Client ne souhaite pas être contacté, il peut en faire la demande par mail ou le notifier au prestataire à la fin de la consultation, lorsque ce dernier le lui demandera.

Sauf indication contraire, un bilan naturopathique correspond à environ 1h30 – 2h de prestation effective et une consultation de suivi correspond environ à 30 min -1 h de prestation effective.

En cas de consultation à domicile, au-delà de 20 km du siège du Prestataire, le trajet n'est pas compris dans ce temps et fera l'objet d'une facturation selon barème en vigueur.

Article 7 – Convention de preuve

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques réalisés par le Prestataire et accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite. Toutes données et fichiers informatiques ou numériques enregistrés sur l'infrastructure informatique du Site feront foi entre les Parties pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

Article 8 – Tarifs, paiement, facture et droit de réserve

8.1 Tarifs

Les prix applicables au Client au jour de la conclusion du Contrat sont ceux en vigueur affichés sur le site internet de réservation du Prestataire ou, à défaut, dans ses locaux, à savoir :

- Première consultation – Bilan de vitalité (1h30- 2h) : 90€
- Consultation de suivi (1h) Adulte : 70€
- Consultation de suivi (mineur de moins de 18 ans) : 60€
- Offre Pack Complet, soit 1 bilan de vitalité + 3 consultations de suivi (valable 6 mois) :
 - Adulte : 270€ au lieu de 300€
 - Mineur (moins de 18 ans) : 240€ au lieu de 270€

Option facultative de suivi par mail :

- Suivi par mail 1 fois toutes les deux semaines pendant 1 mois : 30€
- Suivi par mail 1 fois par semaine pendant 1 mois : 50€
- Suivi par mail illimité* pendant 1 mois : 90€

Le paiement demandé au client correspond au montant total de l'achat.

Les tarifs des Commandes sont indiqués en Euros et sont, par principe, exprimés hors taxes et frais (TVA non applicable – article 293B du CGI). Lorsque des taxes et/ou frais s'appliquent, le Prestataire les communique au Client et ils sont alors facturés en plus. Toute modification du taux de ces taxes sera répercutée sur le prix des services.

A défaut d'information sur des taxes et/ou frais, les prix indiqués sont réputés être exprimés toutes taxes et frais inclus.

Les prix des Commandes sont fixés par le Prestataire. Ces prix peuvent varier selon le type et la durée des Prestations réalisées.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les Commandes seront facturées sur la base du tarif en vigueur lors de la validation de la commande.

Le Client est informé que les prestations en naturopathie ne sont aucunement remboursées par la sécurité sociale.

Le Prestataire se réserve également la possibilité de proposer des tarifs préférentiels et d'accorder des offres promotionnelles. Les conditions et durée de ces avantages seront présentées sur le Site et/ou communiquées aux Clients et Utilisateurs du Site par tout autre moyen.

Les codes promotionnels ne sont valables que pour la durée et selon les conditions de validité qu'ils mentionnent expressément. Ils ne peuvent en aucun cas être convertis en une somme remboursable ou payable au Client. Sauf disposition contraire figurant sur les codes promo, ces derniers ne sont pas cumulables entre eux lors de la passation d'une Commande.

Les codes promotionnels ne sont pas cumulables avec un bon cadeau.

Le tarif d'une Prestation comprend : la durée de la consultation, ainsi que la réflexion menée pour la préparation de la consultation, les conseils délivrés sous forme de différents documents envoyés par email et, le cas échéant les déplacements pour se rendre au domicile du client dans la limite de 20 kilomètres. Tout envoi postal ou déplacement au-delà de 15 km sera facturé.

Un questionnaire de pré-consultation, un cours appel en visioconférence lors de la remise du PHV pour expliquer ce dernier et un suivi express par mail pour savoir comment se passe la mise en place du PHV peuvent être proposés sans surcoût. Si le Client ne souhaite pas de ce service, il peut le refuser en le notifiant au prestataire à la fin de la consultation ou à tout moment par e-mail.

Le client a la possibilité de contacter à tout moment le prestataire par e-mail ou via le formulaire de contact en cas de question, de doute ou de problème, sans surcoût, à condition que les questions posées n'aient pas pour but de remplacer une consultation à titre onéreux de type consultation de suivi, qu'elles soient en rapport avec la naturopathie et plus particulièrement avec le PHV du Client, qu'elles n'interviennent pas au-delà de deux mois après la dernière consultation et que le nombre de questions ou de demandes soient établis dans la limite du raisonnable.

Le tarif du suivi par mail comprend :

Échanges par mail selon la formule choisie : une fois par semaine, une fois toutes les 2 semaines ou illimité* avec réponse sous 48h ouvrés, hors week-end, jour férié et période de vacances. En cas de vacances, l'option sera étendue proportionnellement à la durée de ces dernières.

*Dans la limite du raisonnable : maximum 2 échanges de mails par jour.

8.2 Paiement

Le règlement des différentes prestations s'effectue par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- paiement d'un acompte de 30% de la prestation par virement instantané bancaire au moment de la réservation de la prestation.

- Au moment de la prestation, paiement du solde restant par carte bancaire depuis un outil sécurisé mis à disposition par le prestataire.
- Au moment de la prestation, paiement du solde restant en espèce (uniquement dans le cas d'une prestation à domicile du Client ou d'une prestation en physique dans un bureau privatif ou salle privatisée).
- Au moment de la prestation, paiement du solde restant par virement instantané bancaire.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les conditions et moyens de paiement diffèrent selon le mode de conclusion du Contrat.

- **Lorsque le Contrat est conclu à distance, depuis le Site :** au moment de sa demande de réservation sur le Site, le Client est informé qu'il a une obligation de paiement d'un acompte de 30% pour valider la réservation et des 70% restants lors de la prestation réservée. A cette fin, la fonction utilisée par le Client sur le site pour valider sa commande signifie qu'il passe une commande avec obligation de paiement. Aucun rendez-vous ne sera honoré à distance si la prestation n'a pas été préalablement payée.
- **Lorsque le contrat est conclu à distance via un e.mail, un SMS, une conversation sur une plateforme ou un échange téléphonique :** Les moyens de paiement autorisés pour les réservations par téléphone, par e-mail, via les réseaux sociaux ou la page de réservation du Site sont les virements instantanés bancaires. Il a une obligation de paiement d'un acompte de 30% pour valider la réservation et des 70% restants lors de la prestation réservée. Une facture vous sera remise après que le service a été honoré. Aucun rendez-vous ne sera honoré à distance si la prestation n'a pas été préalablement payée.
- **Lorsque le Contrat est conclu hors établissement (par exemple au domicile du Client) :** Au moment de sa demande de réservation sur le Site, le Client est informé qu'il a une obligation de paiement d'un acompte de 30% pour valider la réservation et les 70% restants lors de la prestation réservée. Conformément à l'article L.221-10 du Code de la consommation, le Client est invité à attendre l'expiration d'un délai de réflexion de 7 jours à compter de la conclusion du contrat avant de régler au Prestataire le prix des Prestations de services. Les moyens de paiement autorisés pour les Prestations sur place sont les espèces, les virements instantanés ou un paiement via Stripe.

Chaque paiement donnera lieu à l'établissement et la remise d'une facture au Client. Les coordonnées et autres informations bancaires sont communiquées au client lors de la Commande ou sur la facture en cas d'achat hors site Internet.

Toute somme non payée dans ces délais se verra appliquer un taux d'intérêt égal au taux d'intérêt légal au titre de pénalité de retard. Par ailleurs, lorsque des frais de recouvrement sont exposés, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

8.3 Facture

Le client est informé et consent à recevoir la facture correspondant à sa commande, sous format électronique.

A cette fin, le prestataire enverra au client un email, via le site de facturation Jupi'Terre. Le client recevra la facture en pièce jointe dudit mail et il pourra la télécharger depuis sa boîte mail.

En cas d'achat d'une prestation de naturopathie à distance via le Site, par téléphone ou par e-mail, la facture sera émise sous 48h ouvrés après le paiement de la Commande et sa validation.

En cas de prestation sur place (au domicile du Prestataire ou du Client), si le paiement s'effectue à la fin de la consultation, la facture sera envoyée sous 3 jours ouvrés après la fin de la prestation.

8.4 Droits de réserves

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il y aurait un litige de paiement.

Après un rappel, par téléphone, mail ou SMS et sans réponse de la part du client, le Prestataire se réserve le droit d'exiger le paiement du montant conclu lors de l'engagement.

Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit d'annuler, suspendre ou d'interrompre des Prestations de services s'il constate après signature du Contrat, que lesdites Prestations sont manifestement incompatibles et/ou inadaptées à la situation personnelle du Client (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap, âge, etc.). Dans ce cas, le Prestataire s'engage à rembourser le Client des sommes versées au prorata des Prestations déjà réalisées.

Article 9 – Réservation d'une consultation et autres Commandes

Le Prestataire 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.

9.1 Les types de commandes

9.1.1 Commande d'une première consultation ou d'un suivi

La réservation pourra se faire par téléphone, par mail, via un réseau social ou sur le site internet via la page de prise de rendez-vous. Le paiement d'un acompte de 30% de la prestation validera la prise de rendez-vous et une confirmation vous sera envoyée ultérieurement.

Le client devra communiquer son nom, prénom, adresse, mail, numéro de téléphone (ce champ est facultatif, mais il peut servir à vous contacter plus facilement en cas de besoin) et l'objet de la consultation. Il devra également choisir le type de consultation : une première consultation (choix obligatoire s'il s'agit d'une première consultation avec le Prestataire) ou une consultation de suivi (de 1h) et sur quelle plateforme il souhaite faire cette consultation : Jupi'Terre, Teams, Discord, Google Meet ou WhatsApp. Il doit également accepter les présente CGV, ainsi que la Politique d'Utilisation des données confidentielles en cochant la case « J'ai lu et accepte ».

Un mail automatique de confirmation de la réservation sera envoyé au Client, puis un mail manuel reprenant les éléments récapitulatifs de la réservation, la facture acquittée si le paiement a été effectué et le lien de connexion pour le rdv sera envoyé par la suite. Il pourra aussi lui être demandé de remplir un questionnaire préparatoire facultatif, afin d'optimiser la Prestation.

Pour la session à distance, l'utilisateur doit bénéficier d'un accès internet pour accéder à la plateforme de visioconférence ou de chat.

La commande d'une consultation pourrait être refusée aux motifs suivants : problématique nécessitant un suivi médical, urgence vitale, lésions lourdes ou contagieuses, problématiques qui

dépassent les connaissances ou la formation du Prestataire. Le cas échéant, le Client recevra un e-mail précisant que le rendez-vous n'a pas été accepté et un remboursement intégral lui sera proposé.

Le Client s'engage à rester courtois et respectueux pendant les prestations.

9.1.2 Commande d'un suivi par mail

Objet

Le Prestataire propose des suivis par mail en complément des consultations, disponibles lors de la prise de rendez-vous sur le Site ou sur demande par mail ou téléphone.

Ces suivis ont pour but d'accompagner les consultants lors de leurs changements d'hygiène de vie et d'ajuster les conseils initiaux si besoin.

Types de suivi et tarifs

- 1 fois toutes les 2 semaines pendant 1 mois par mail pendant un mois à partir de la date d'achat : 30 €
- 1 fois par semaine pendant 1 mois par mail pendant un mois à partir de la date d'achat : 50 €
- Suivi illimité pendant 1 mois par mail (dans la limite de 2 échanges de mails par jour) pendant un mois à partir de la date d'achat : 90 €

Durée et conditions

- La durée du suivi est comptée à partir de la date d'achat.
- Le suivi n'est ni fractionnable et ne peut être mis en suspens.
- Les suivis par mail ne remplacent pas les consultations de suivi naturopathique, ni un suivi médical.
- Le paiement reste dû même en cas d'interruption à l'initiative du client.
- Les suivis ne sont pas cessibles à un tiers.
- Le Prestataire peut ne pas répondre ou mettre fin au suivi, sans remboursement, si les mails concernent une urgence vitale ou des demandes hors du cadre de la naturopathie.
- **Usage abusif :** En cas d'échanges excessifs (messagerie instantanée, appels, vocaux, plusieurs mails par jour, demandes de réponse immédiate, demande pour d'autres personnes, harcèlement, etc.) ou d'incivilités, le Prestataire se réserve le droit de ne pas répondre ou de mettre fin au suivi, sans remboursement.
- Si la fréquence des échanges est supérieure à l'offre de suivi souscrite, le Prestataire peut demander un ajustement du tarif correspondant à une fréquence équivalente. Si le Consultant ne veut pas, le Prestataire peut ne pas répondre plus que ce qui a été souscrit ou mettre fin au contrat, sans remboursement.

Modalités de réponse

- Le Consultant doit être à l'initiative de l'envoi des mails.
- Les réponses sont fournies dans un délai de 72 heures les jours ouvrables.
- Aucune réponse ne peut être exigée hors horaires d'ouverture, week-ends, jours fériés ou périodes de vacances.
- En cas de vacances du Prestataire, la durée du suivi sera prolongée d'une durée équivalente.

Prolongation

À la fin de la période de validité, le suivi peut être prolongé uniquement par l'achat d'un nouveau suivi.

9.1.3 Commande d'un bon cadeau

Le Prestataire se réserve le droit de proposer des bons cadeaux. Les bons cadeaux sont valables pour une durée de 12 mois à partir de leur émission : ils ne seront ni repris, ni remboursés même en cas de dépassement de la date de validité. Ils seront envoyés par mail à l'adresse indiquée lors de la commande.

9.1.4 Commande d'un e-book

Le Prestataire se réserve le droit de commercialiser des e-books. Conformément aux dispositions légales en vigueur, les achats de contenus numériques sont fermes et définitifs. Ils ne pourront donc donner lieu à échange, remboursement ou à l'exercice d'un droit de rétractation. Il est rappelé que le délai de rétractation de sept jours ouverts par l'article L.121-20 du code de la Consommation n'est pas applicable à l'achat d'ebook dès lors que vous avez procédé au paiement via le service Stripe.

Les contenus des ebooks sont la propriété exclusive de Elodie VALLEE.

Toute reproduction ou représentation partielle ou totale du contenu des ebooks, par quelque procédé ou support que ce soit, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la Propriété intellectuelle.

Vous vous engagez à une utilisation des contenus du site dans un cadre strictement privé. Une utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, le contenu des e-books est donné à titre indicatif et a pour unique prétention de faire connaître le mieux-être au naturel, principalement via l'hygiène de vie et les techniques naturelles. Les informations proposées dans les ebooks ne sont pas de nature médicale. Elles ne remplacent pas une consultation personnalisée en Naturopathie, ni l'avis d'un médecin ou d'un pharmacien et ne peuvent pas servir à établir un diagnostic. La mise en application des conseils proposés ne peut se faire que sous votre propre responsabilité.

Vous retrouverez toutes ces informations dans votre e-book.

9.2 Modification ou annulation de la Commande

Le Client n'a pas la possibilité d'annuler ou modifier la Commande depuis le Site via la page de réservation, après validation du paiement.

Pour annuler ou modifier la Commande, le Client doit contacter le Prestataire par e-mail ou via le formulaire de contact. Toute annulation ou modification de la Commande doit être conforme aux

conditions prévues ci-après à l'Article 11 – Retard, absence, suspension ou annulation d'un rendez-vous, des présentes CGV pour être prise en compte.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours (14) ouvrables à compter du lendemain de la validation de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception le cas échéant des frais de retour ou des frais de la commission appliquée à chaque transaction.

10.1 Modalité d'exercice du droit de rétractation

10.1.1 Renonciation au droit de rétractation

Le Consommateur peut renoncer à son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet lors de la commande d'une prestation en naturopathie : « Je renonce expressément à mon droit de rétractation ». Si le Consommateur a coché cette case et que la Commande est confirmée, il ne pourra plus se rétracter dans le délai légal de 14 jours, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

De même, conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, si la consultation est effectuée dans les 14 jours suivant le paiement de la commande, le Prestataire considère qu'il s'agit d'une exécution anticipée et que le client renonce de lui-même à son droit de rétractation.

10.1.2 Exercice du droit de rétractation

S'il souhaite se rétracter après avoir accepté les présentes CGV, le Client peut utiliser le modèle de rétractation ci-dessous, mais ce modèle n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client notifie par mail au Prestataire son intention de se rétracter avant l'expiration du délai.

Modèle de formulaire de rétractation

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de prestation de service _____
que j'ai signé le _____ Nom du Client _____ Adresse du Client _____ Email
_____ (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date et Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur
papier) _____

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

10.2 Remboursement

Le remboursement sera réalisé par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale. Le remboursement sera versé dans les meilleurs délais et au plus tard sous trente jours suivant la demande de rétractation.

Seront exclus du remboursement intégral les frais de la commission appliquée à chaque transaction et qui équivaut à 0,25 EUR + 1,4 % du montant perçu pour Stripe, et les frais du virement bancaire (selon la tarification facturée par l'établissement bancaire en vigueur).

Article 11 – Retard, absence, suspension ou annulation d'un rendez-vous

Le Prestataire s'engage à contacter à distance le Client, ou à être présent au cabinet ou au domicile du Client, à la date et heure convenue. Les Parties s'engagent donc mutuellement à être présents et disponibles à la date et heure prévues.

11.1 Retard en ligne

Le Client est tenu de respecter les rendez-vous et les horaires préalablement définis. En cas de retard sur l'horaire fixé du fait du Client, le Prestataire tentera de le contacter ou attendra le Client jusqu'à 15 minutes après le début initialement prévu. La consultation pourra alors se faire mais sans rattrapage du temps perdu. Au-delà de 15 minutes de retard, le rendez-vous sera considéré comme manqué du fait du client et aucun échange ni remboursement ne sera effectué.

En cas de retard du Prestataire, celui-ci doit rattraper le temps perdu en fin de séance ou sur la séance suivante.

11.2 Absence et annulation

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler une séance prévue et laissera le choix au client entre un remboursement intégral de la séance ou de son report à une date ultérieure. Dans cette hypothèse, le client sera alors prévenu le plus rapidement possible et, s'il le souhaite, la consultation sera reportée à une date ultérieure. En cas d'annulation, les clients concernés recevront un e-mail ou pourront être appelés s'ils ont indiqué un numéro de téléphone dans le champ facultatif du formulaire de réservation.

En cas d'annulation de la part du client (par téléphone, par e-mail ou via le formulaire de contact) plus de 48h (2 jours ouvrables) avant le rendez-vous, un nouveau créneau lui sera proposé, en fonction des disponibilités respectives.

En cas d'annulation de la part du client (par téléphone ou par mail) moins de 48h (2 jours ouvrables) avant le rendez-vous, la prestation est due et il ne pourra prétendre à aucun remboursement. Toutefois, sur motif valable, une nouvelle date pourra être proposée selon les disponibilités respectives.

En cas de rendez-vous non honoré de la part du client, la prestation est due il ne pourra prétendre à aucun remboursement. Si la prestation n'a pas encore été réglée, une facture lui sera envoyée.

Le prestataire ne pourra être tenue responsable pour le retard de l'exécution de la prestation en cas de forces majeures (cf. ci-après) ou d'incidents imputables à un tiers. Dans cette hypothèse, le client sera alors prévenu le plus rapidement possible s'il le peut et la consultation sera reportée à une date ultérieure.

12. Responsabilité

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

Sous réserve de l'application des dispositions impératives précitées en matière de contrats conclus à distance, la responsabilité du Prestataire n'est engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client.

Le Prestataire n'est par ailleurs responsable que des Prestations expressément mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

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

Le client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation, et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle du prestataire à raison de l'exécution des obligations prévues au présent contrat, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le client, pour les services ou tâches fournis par le prestataire.

En cas de consultation à domicile, le prestataire dégage sa responsabilité à l'égard des dommages matériels pouvant atteindre les immeubles, installations, matériels, mobiliers du client.

12.1. Concernant le site internet, une commande ou une prestation en ligne

En réalisant une Commande sur le Site Internet ou par un autre moyen, le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne. Ainsi, la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en raison d'un service commandé inadapté aux besoins du Client.

En cas de doute ou de question, le client est invité à contacter le Prestataire, avant toute Commande.

Le Client renonce à rechercher la responsabilité du prestataire en cas de dommages survenus aux fichiers, ou tout document qu'il lui aurait confié.

Le prestataire ne garantit pas la continuité et la qualité des liaisons de communication avec le Client et notamment les défaillances d'accès à Internet du Client, la vétusté ainsi que la défaillance du matériel informatique du Client, lesquelles ne sont pas à la charge du prestataire.

Ainsi, la responsabilité du prestataire ne peut être engagée en cas de dysfonctionnement des réseaux de communication qui auraient entraîné des retards dans le fonctionnement des services en ligne et/ou une perte ou destruction, totale ou partielle, des données transmises.

De même, le prestataire ne pourra notamment être tenu responsable des interruptions des services ou des dommages liés :

- une intrusion ou un maintien frauduleux d'un tiers sur le Site,
- à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre de moyens de sécurisation des données ;
- à l'interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions dues aux opérateurs publics ou privés ;
- au fonctionnement défectueux du réseau Internet ou des réseaux téléphoniques ou câbles d'accès à Internet

12.2 Concernant un cas de force majeure

En aucun cas, la responsabilité du prestataire ne saurait être recherchée en cas de force majeure ou faute non imputable au prestataire.

Chacune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou manquement dû à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français en plus desquelles :

- tous les événements faits de tiers, tels que la guerre, les actes terroristes, les pénuries, les tremblements de terre, les intempéries, les conflits sociaux du service public ou d'entreprises privées, etc. ;
- la défaillance de tiers, tels que les opérateurs de télécommunications, arrêt de fourniture d'énergie électrique, nonaccès au serveur sur lesquels le Prestataire n'a pas de pouvoir de contrôle et/ou de surveillance et qui pourraient perturber la bonne exécution de la Prestation, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le Prestataire.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais dès qu'elle aura connaissance d'un tel événement. Dès lors que les effets consécutifs à l'événement de force majeure invoqué auront disparu, la Partie affectée reprendra immédiatement l'exécution de son obligation.

En cas de persistance des effets consécutifs à l'événement constituant un cas de force majeure pendant plus de 15 jours, les Parties conviennent que les présentes CGV pourront être résiliées de plein droit sur l'initiative de la Partie la plus diligente par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cela ne porte atteinte aux conditions de paiement des Prestations accomplies.

12.3 Concernant la nature de la prestation

Rappel : Le Praticien en Naturopathie n'est ni médecin, ni pharmacien.

Chaque personne réagissant différemment, il est impossible pour le Prestataire de prévoir les réactions du corps à un conseil donné. Le Client n'a pas un rôle passif, mais un rôle actif. Il se doit de prévenir si un conseil ne lui convient pas, avant ou pendant la mise en place du conseil.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de mauvais suivi des conseils et des conséquences qui en résulteraient. Il ne pourra pas être tenu responsable pour tout préjudice indirect tel qu'une perte d'emploi, un divorce ou tout autre dommage ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

De même, il ne pourra être tenu responsable de la non efficacité des conseils donnés, chaque personne réagissant différemment. Par ailleurs, le Prestataire dispose d'une obligation de moyen, mais pas de résultat.

Chaque fiche conseils / PHV a été personnalisée pour le Client. Il ne peut en aucun cas servir de support et convenir à une autre personne.

En aucun cas le Prestataire ne vous demandera d'arrêter un traitement médical établi par votre médecin. Vous devez de respecter ce qui vous a été prescrit.

Le Prestataire peut proposer des recommandations de produits et/ou de marques et/ou de laboratoires dans le cadre de la prestation et dans le but d'optimiser cette dernière, car il n'est pas toujours facile pour le Client d'être livré à lui-même. Ces recommandations sont faites à titre purement informatif. Elles ne sont pas contraignantes et la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non efficacité ou de problèmes en découlant (allergie, lot défectueux, mauvaise posologie indiquée sur le produit, etc.).

Article 13 – Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont soumises au droit français. Pour toute réclamation, merci de contacter le Prestataire par mail.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles. Le client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle auprès des instances de médiation sectorielle existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation, désigné ci-dessous, si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou pas de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, un dispositif de médiation de la consommation a été mis en place. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou par voie postale en écrivant à :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

Centre d'Affaires Stéphanois SAS

IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE

3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Article 14 – Assurance

Le Prestataire a souscrit une assurance pour couvrir les dommages engageant sa responsabilité professionnelle lors des consultations auprès de Médinat.

Contrat Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité Civile d'Exploitation, Défense Pénale et Recours et Protection Juridique souscrit auprès de la société MEDINAT – SAS +SIMPLE au capital de 68.372.612,00€, RCS PARIS N° 810 992 792 –Siège Social : 2 rue Grignan 13001 MARSEILLE, Entreprise régie par le code des assurances. Les garanties s'exercent en France métropolitaine.

Article 15 – Protection des données personnelles et confidentialité.

Dans le cadre de la réalisation des Prestations de services prévues aux présentes CGV, le Prestataire doit recueillir des données à caractère personnelles du Client. Sont abordées ici les données personnelles se référant à une prestation en naturopathie.

Les données confidentielles recueillies sur le Site ne sont accessibles que par le Prestataire et éventuellement le Webmaster dans le cadre de sa mission. Les données confidentielles recueillies durant la consultation ne sont accessibles que par le Prestataire.

Pour en savoir plus sur la protection des données des Utilisateurs, se référer à la politique de protection des données fournies et à disposition sur le site elodie-vallee.jupiterre.pro

15.1. Commande

Les informations communiquées au Prestataire étant indispensables pour le traitement de la commande, leur absence entraîne la non prise en compte de la réservation. En réservant sur le site, le client s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant. Les données recueillies lors de la Commande sont : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone (facultatif, mais utile si le Client souhaite être contacté plus facilement), le motif de la consultation. Elles servent uniquement à pouvoir valider ou non la commande et à pouvoir contacter le Client en cas de besoin. Les données personnelles sont obligatoires et nécessaires pour exécuter la prestation.

15.2. Questionnaire préparatoire (facultatif)

Ce document est envoyé par e-mail avant la consultation, dans le but d'optimiser la prestation « Première consultation en naturopathie ». Les données demandées concernent entre autres : l'état civil, les traitements médicamenteux ou naturels en cours, l'hygiène alimentaire de manière générale, l'hygiène psycho-émotionnelle de manière générale, l'hygiène de vie de manière générale, des questions générales sur l'état physique sphères par sphères et l'historique médical. Ces données permettent d'avoir un aperçu global de la situation du Client et de laisser plus temps de temps durant la consultation pour aborder les sujets qui le nécessitent. Ce document est à renvoyer au Prestataire par e-mail qui le téléchargera dans le dossier du Client accessible uniquement au Prestataire, puis supprimera le mail. Ce questionnaire n'est pas obligatoire, mais son absence entraîne une baisse du temps que le Prestataire pourrait accorder aux sujets essentiels lors de la prestation.

15.3. Questionnaire d'hygiène vitale

Le questionnaire d'hygiène vital permet au Prestataire de recueillir des données personnelles indispensables à la réalisation du contrat. Elles sont recueillies sur support papier, à la main ou sur support numérique via un logiciel de traitement de texte. Les données récoltées sont liées à l'hygiène de vie, la santé, l'histoire de vie, l'hygiène psycho-émotionnelle, l'environnement du client ou toute autre information utile au bon déroulement de la prestation. Le Client peut être amené à éventuellement fournir ses résultats médicaux, non pas dans un but de diagnostic, mais dans l'optique d'une prise en charge optimale.

Ces données ne seront jamais transmises à des tiers, ni revendues et sont conservées par le Prestataire de manière confidentielle, sous fichier informatisé ou dans un coffre fermé, en cas de prise de notes manuscrites. Les données recueillies seront conservées au minimum pendant le temps nécessaire à l'exécution du nombre de séance prévues lors de la première séance ou plus, si le nombre de séance est prolongé. La conservation maximale des données est de cinq (5) ans.

Le secret professionnel de la part du Prestataire est strict et absolu. Il se devra toutefois de signaler aux autorités toute situation de mise en danger réelle et sérieuse constatée chez le Client.

L'ensemble des données à caractère personnel du Client traités par le Prestataire dans le cadre du Contrat font l'objet d'une politique de traitement conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du

6 janvier 1978 (dite « loi informatique et libertés » ou « LIL ») et du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679.

Cette politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur le Site internet du Prestataire.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique de traitement des données à caractère personnel au plus tard lors de la conclusion du présent Contrat et en accepter les termes sans réserve.

Les Parties reconnaissent le caractère confidentiel de toutes informations et données échangées entre elles pour l'exécution du Contrat et s'engagent à les conserver confidentielles, à l'exception des données accessibles au public, des données déjà connues de la Partie réceptrice.

Toutes les informations confidentielles communiquées par l'une des Parties à l'autre Partie seront gardées par la Partie réceptrice de la même manière qu'elle garde ses propres informations confidentielles et ne seront utilisées que pour les besoins du Contrat. La présente clause demeure applicable pendant une durée de cinq (5) ans après la fin du Contrat.

Conformément à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée en 2004, le client dispose d'un droit individuel d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant ; droit qui pourra être exercé en adressant un mail au Prestataire.

15.4. Les plateformes de communication

Le Prestataire propose des plateformes de communication qui correspondent au RGPD, comme Jupit'Terre. Le prestataire laisse le choix au Client de proposer une autre plateforme s'il le souhaite, mais ne peut garantir dans ce cas les exigences RGPD.

Article 16 – Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les textes, photos, infographies ainsi que le logo sont, sauf mention contraire, la propriété exclusive du Prestataire et ne sont pas libres de droits.

Le Prestataire utilise des images et photographies appartenant à des tiers, gratuites ou payantes, sur lesquelles il a obtenu un droit d'utilisation.

Toute reproduction ou représentation partielle ou totale du contenu du Site et des réseaux sociaux qui y sont liés, par quelque procédé ou support que ce soit, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la Propriété intellectuelle.

Vous vous engagez à une utilisation des contenus du site dans un cadre strictement privé. Une utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.

Tout contenu/commentaire mis en ligne est de la seule responsabilité de l'auteur.

Article 17 – Questions et réclamations

Pour toute demande d'informations ou réclamation concernant une commande ou une prestation, le Prestataire reste à la disposition du Client par e-mail, hors période de vacances, qui seront indiquées sur le site internet, du lundi au vendredi, de 11 h à 18h mais également hors week-end et jours fériés.

Article 18 – Acceptation des conditions générales de vente

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant

la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente, sans exception ni réserve.

Tout client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant d'avoir effectué sa réservation. La prise de réservation implique une adhésion par l'acheteur des présentes conditions de vente et leur acceptation sans réserve.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le client. Votre commande est validée à partir de la réception du paiement.