



Préambule

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de **Stéphanie SCHULLER (EI)** domiciliée au 38C, rue Principale 68210 BUETHWILLER, immatriculée au SIRET 94759075800019.

Stéphanie SCHULLER (EI) propose des prestations de service :

- **Aux entreprises (dites aussi clients professionnels) : soutien administratif et prestations pour l'amélioration de la qualité de vie au travail (dite aussi QVT)**
- **Aux particuliers (dits aussi clients consommateurs) : séances de sophrologie**

Les présentes Conditions Générales de Vente concernent uniquement les clients consommateurs.

Les Conditions Générales de Vente des prestations adressées aux clients professionnels sont disponibles sur le site internet qui leur est dédié : <https://stephanie-schuller.fr/>



Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

Utilisateur : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus ;

Client : les personnes qui font appel aux services du prestataire ;

Prestation : services professionnels effectués par Stéphanie SCHULLER. La prestation peut aussi être désignée sous les termes suivants : rendez-vous, séance, atelier, accompagnement, intervention, commande.

Prestataire : désigne Stéphanie SCHULLER en sa qualité de professionnel ;

Sophrologie : La sophrologie est une prestation de services non médicaux, à vocation thérapeutique, favorisant le mieux être physique et mental, dans différentes sphères personnelles comme professionnelles. Les méthodes de sophrologie sont complémentaires aux corps traditionnels de la santé, tels que la médecine, mais ne s'y substituent en aucun cas ;

Client consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;



Client non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;

Client professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;

Bien comportant des éléments numériques : tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le bien de remplir ses fonctions ;

Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;

Service numérique : un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service ;

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

Fonctionnalité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à remplir ses fonctions eu égard à sa finalité ;

Compatibilité : la capacité d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels, avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir lesdits biens, matériels, logiciels, contenus numériques ou services numériques ;

Durabilité : la capacité d'un bien à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal ;

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;



Article 1. Informations préalables

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans **les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation**.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du prestataire de services Stéphanie SCHULLER et de ses clients.

Tout utilisateur du site internet <https://stephanie-schuller.fr/particuliers/> et des services proposés par le prestataire est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement ou avant toute prise de rendez-vous. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le client au prestataire une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants du prestataire, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (plus de 18 ans) au moment de la prise de rendez-vous ou de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.

Utilisation des services en visioconférence :

Pour utiliser les services en visioconférence du prestataire, le client atteste disposer :

- D'un équipement électronique adéquat, à savoir : un ordinateur avec système audio fonctionnel (microphone et haut-parleur),
- D'une souris,
- D'une caméra,
- D'une connexion internet à haut débit et
- D'une application performante telle que *Google Chrome*.

Pour que le prestataire puisse mener à bien ses prestations, le client atteste également disposer d'un environnement en intérieur, au calme avec suffisamment d'espace pour se mouvoir.

Ces conditions sont indispensables au bon déroulement de la prestation à distance.



Pour modifier ou mettre à jour son espace client ou des données sensibles, le prestataire peut être amené à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Si un manquement aux éléments de capacité ou concernant les prérequis est observé, le prestataire est en droit de suspendre ou reporter la prestation le temps de la régularisation.

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont uniquement disponibles en français, pour consultation et interprétation. Les offres proposées ne peuvent être consultées qu'en français, par les clients et les utilisateurs. En cas d'achat ou de vente à dimension internationale, intégrant donc un élément d'extranéité dans la personne du cocontractant, les dispositions du droit français demeureront applicables.

Le client peut demander au prestataire une copie datée, imprimée ou numérique, des conditions générales de vente souscrites à la date de la commande ou de la prise de rendez-vous.

Article 2. Indépendance des clauses et des parties

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Article 3. Services

Les services proposés par le prestataire sont :

- Dans le domaine des services non médicaux à vocation thérapeutique dont l'activité principale est la sophrologie.
- Dans le domaine des services administratifs combinés de bureau.

Les prestations proposées aux clients consommateurs sont indiquées sur le site internet <https://stephanie-schuller.fr/particuliers/> :

- **Offre 1** : accompagnement sur plusieurs séances de sophrologie à objectif thérapeutique et/ou de développement personnel pour le client consommateur ;



Si nécessaire, le prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Les pages de présentation des services ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Le prestataire peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Article 4. Durée et rythme

Les services proposés par le prestataire ont une durée moyenne :

Prestations proposées aux clients consommateurs

- Une heure à un an pour l'**offre 1**

Il s'agit d'une estimation pouvant connaître des réajustements au réel, au fil de la prestation.

Le rythme d'activité de l'entreprise du prestataire repose sur le planning hebdomadaire suivant :

	Clients consommateurs
Lundi	18h-20h
Mardi	18h-20h
Mercredi	18h-20h
Jeudi	18h-20h
Vendredi	

En dehors de ces créneaux, il n'est pas possible de joindre le prestataire ou d'avoir un rendez-vous.

La durée de traitement des demandes par le prestataire est estimée entre 48 et 72h ouvrées.

Le prestataire n'accepte aucune mission dans l'urgence.



Article 5. Réserve et commande

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services du prestataire, pour être prise en compte, une demande doit se réaliser par le biais :

- du site de réservation en ligne :
<https://www.monprodubienetre.fr/professionnel/sophrologue-praticien/grand-est/mulhouse/840-stephanie-schuller?rdv=1> ,
- d'un appel téléphonique,
- ou d'un email.

Dans tous les cas, le prestataire prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de **l'article L121-11 du Code de la Consommation**.

Avant de procéder à une réservation de rendez-vous ou tout paiement, le client est tenu de s'assurer que le service réservé ou souscrit correspond pleinement à sa demande. S'il constate une irrégularité, il doit le supprimer, le modifier, ou procéder à son annulation avant validation de la commande ou de la réservation. Toute commande et toute réservation est un acte ferme et définitif, et vaut engagement contractuel.

La confirmation par email de réservation ou de commande par le prestataire est estimée à 72h ouvrées.

Article 6. Politique tarifaire

La gamme tarifaire est prévue telle que suit :

- **Offre 1** : accompagnement sur plusieurs séances de sophrologie

	Tarif spécial étudiant
1 ^e séance : 60€ Séances suivantes : 55€	1 ^e séance : offerte Séances suivantes : 30€

Pour bénéficier du tarif étudiant, un justificatif de votre statut étudiant vous sera demandé.





En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les Conditions Générales de Vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes Conditions Générales de Vente.

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont :

- Virements bancaires

Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express du prestataire. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Le prestataire est exonéré de la TVA en application **des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts**. Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les impayés entraînent immédiatement la suspension aux accès des services et programmes du prestataire pour le client en cause. Les frais de rejet seront supportés intégralement par le client.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par le prestataire dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT.

Article 7. Exécution de la prestation

Les prestations proposées sont réalisées :

- A distance, en visioconférence, à partir des informations communiquées et diligentées par les délais fixés entre les parties.

Dans le cadre d'une visioconférence, le prestataire enverra un lien au client au plus tard 1h avant le rendez-vous.

Pour la bonne réalisation de la prestation et afin de se donner toutes les chances d'atteindre son objectif, il est impératif que le client reproduise les exercices de façon autonome d'une séance à l'autre.

Après la séance, le client peut demander à percevoir un compte-rendu par écrit, synthétisant ce qui a été fait dans le cadre de son accompagnement.



Article 8. Obligations respectives

Le prestataire est soumis à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels il a été sollicité par ses clients.

Le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux le prestataire dans la réalisation de ses missions.

Le client s'engage à verser la somme due au titre de la prestation réservée.

Le client s'engage à ne pas communiquer les codes d'accès aux programmes et services du prestataire, sous peine de suspension et de révocation de ses droits d'accès, et de versement de dommages et intérêts.

Article 9. Limitations de responsabilité

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

Article 10. Données personnelles

Le prestataire s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à **la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018)**. Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès du prestataire, afin de trouver une solution adaptée.



En cas de différend, le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité du prestataire, au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet <https://stephanie-schuller.fr/particuliers/>.

Article 11. Propriété intellectuelle

Cette clause est rédigée en stricte application du **Code de la propriété intellectuelle**. Les éléments fournis par le prestataire dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du prestataire. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur du prestataire.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité du prestataire.

Il est strictement interdit au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par le prestataire, sous peine de poursuites judiciaires.

Article 12. Discrétion et secret

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.



Article 13. Délai de rétractation

Uniquement pour les clients consommateurs ou non-professionnels, sur la base de l'article préliminaire du Code de la Consommation.

Si éligible, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, pour annuler sa commande sans frais dans ce délai. Aucun versement ne peut être demandé pendant ce délai, sauf en cas de renonciation expresse au bénéfice de ce délai.

La renonciation expresse du client, consommateur ou non-professionnel, au droit de rétractation permet d'exiger le paiement de la commande avant la fin des 14 jours légaux, à compter de l'inscription. Pour se rétracter, le client, consommateur ou non-professionnel, peut l'effectuer par tout moyen, sans avoir à se justifier.

La renonciation expresse du droit de rétractation s'applique pour une délivrance des services avant le délai de 14 jours, conformément au **Code de la Consommation** pris en ces termes "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation".

Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les produits digitaux immédiatement descellés après leurs envois, conformément au **Code de la Consommation**.

Article 14. Annulation

En cas de retard du client de plus de 15 minutes à un rendez-vous, le prestataire se donne le droit d'annuler celui-ci. La prestation restera due.

Le client peut annuler librement un rendez-vous jusqu'à 24h avant la date prévue. Au-delà de ce délai, sauf motifs impérieux, la prestation restera due.

Un rendez-vous peut être annulé par le biais :

- Du site de réservation en ligne :
<https://www.monprodubienetre.fr/professionnel/sophrologue-praticien/grand-est/mulhouse/840-stephanie-schuller?rdv=1> ,
- D'un appel téléphonique,
- D'un SMS,
- Ou d'un email.



Article 15. Report

Toute demande de report de rendez-vous doit être adressée au prestataire par le biais d'un email à l'adresse : contact@stephanie-schuller.fr ou par SMS ou par un appel téléphonique, au minimum 24 heures avant la date prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report ne sera retenue et la prestation restera due.

Le prestataire peut également être amené à reporter les dates de rendez-vous. Dans ces cas, il s'engage à informer par écrit ou par un appel téléphonique le client dans les plus brefs délais.

Les deux parties conviennent ensemble de nouvelles dates.

Article 16. Retours client

Afin d'améliorer les services proposés, le prestataire aux clients peut demander un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

Le prestataire peut revenir vers le client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

Le prestataire peut diffuser des témoignages écrits, vidéos, audios et extraits de conversation avec le client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant son identification, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Conformément à l'**article 9 du Code Civil**, tous les clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par le prestataire, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union Européenne.



Article 17. Contentieux

Pour une réclamation

En cas de différend entre le prestataire et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. Le prestataire dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

Pour une résiliation

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier, et respecter un délai de préavis d'un mois à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par le prestataire au titre de ses missions.

Pour un litige contractuel

La clientèle non-professionnelle peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du prestataire nommé **CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION** sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond



Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel du prestataire, hors dispositions légales contraires.



Article 18. Maintenance et liens hypertextes

Les liens hypertextes présents sur le site internet sont susceptibles de renvoyer vers des sites, contenus ou documents tiers. En aucune façon, les liens hypertextes (par leur contenu ou leur créateur) ne peuvent engager la responsabilité du prestataire.

Le site internet est disponible de manière illimitée, 24h/24. Pour des raisons de mises à jour informatiques ou de problématiques internes, il est possible qu'il soit indisponible, pour une période donnée.

Dans ce cas, le prestataire s'engage à mettre en œuvre des actions pour rétablir son bon fonctionnement. Il n'est toutefois pas tenu pour responsable si les liens, accès et espaces demeurent inaccessibles. En ce sens, aucune indemnité ni compensation financière ne sera reversée par le prestataire ou ses sous-traitants.

Date de la dernière mise à jour : Mardi 5 mars 2024